ヒヤリ・ハット調査
「日常生活で人をヒヤリとさせた・させられた日用品等」
（インターネットアンケート）

平成２５年４月

東京都生活文化局消費生活部

目　　次

1 調査目的

日常生活で経験した「ヒヤリ･ハット[※1]」体験はどこにも情報提供されることなく多数埋もれていることから、都では、危害危険情報を積極的に掘り起こすため、ヒヤリ･ハット調査を実施している。

日常では様々なもの（製品）を使って暮らしているが、その製品が原因で人に迷惑をかけたり、不快な思いをさせたり、時には人にけがをさせることがある。製品だけでなく、個人が管理しているペットや建物でも同様である。

今回は、日常生活で「人を不快にさせた」ものをテーマに、どんなものが人を不快にさせるのか、不快にさせないためにはどうすればよいかを探るため、ヒヤリ・ハット調査を実施した。

※1　ヒヤリ・ハット：ヒヤリとしたりハッとした事例

2 調査概要

(1) 調査対象

東京都に居住する 20 歳以上の男女　3,000 人

(2) 調査期間

平成 24 年 12 月 17 日～平成 24 年 12 月 19 日

(3) 調査方法

インターネットによるアンケート形式で実施

(4) 調査内容

はじめに、本調査では、「人を不快にさせた」立場別に、与えた側、受けた側について、経験の有無を質問した。与えた側に関しては、実際に不快にさせた経験に加え、不快にさせそうになった経験も質問した。

「インターネットアンケートで用いた表現」と「本報告書の省略表現」の関係を表 2-1 に示す。

表 2-1 「人を不快にさせた」立場に用いる表現

インターネットアンケート	誤って不快な思い[※2]をさせてしまった経験	誤って不快な思い[※2]をさせそうになった経験	誤って不快な思い[※2]をさせられた経験
本報告書の省略表現	させた	させそうだった	させられた
	不快を与えた側		不快を受けた側

※2 不快な思い：ちょっとした迷惑、ヒヤリとしたこと、けがをするようなこと等

不快を与えた側の人に対し、発生場所、不快を与えた直前の危険意識、危険意識があった人に対して回避行動をしなかった理由、不快な思いをさせない方法を質問した。ただし、不快を与えた内容により質問事項は若干増減・変化する。

さらに、不快を与えた相手、与えられた相手を質問した。相手が自分の子供（ただし小学生以下）であった人に対しては、子供に対して危ないもの等を質問した。

最後に、人にけがをさせないため、改良してより一層安全に配慮して欲しいもの（製品）を質問した。

(5) 回答者の属性

回答者の年代別割合は、表 2-2 のとおりである。

表 2-2 回答者の属性

	男性（人）	女性（人）	合計（人）
20歳代	300	300	600
年代別割合（%）	10	10	20
30歳代	300	300	600
年代別割合（%）	10	10	20
40歳代	300	300	600
年代別割合（%）	10	10	20
50歳代	300	300	600
年代別割合（%）	10	10	20
60歳代	300	300	600
年代別割合（%）	10	10	20
合計（人）	1,500	1,500	3,000
年代別割合（%）	50	50	100

本報告書における注意事項

- グラフの「N=3,000」は、全回答者 3,000 人に対して行った調査である。
- グラフや表の「n=○」（○は数字）は、当該設問の回答者数を示す。
- 回答割合(%)は、少数第 1 位を四捨五入して表示しているため、合計が 100%にならないことがある。

3 調査結果

(1) もの（製品）を「使用していて」人に迷惑をかけた

ア 人を不快に「させた」「させそうだった」「させられた」製品

日常生活では様々な製品を使っているが、時には使っていた製品で人に迷惑をかけてしまうことがある。どの製品で不快に関わる経験があるかを調査した。

図 3-1-1 製品を使用して、人を不快に「させた」経験等の有無

経験者数（人）

	「させた」経験	「させそうだった」経験
自転車	208 (117)	364 (117)
傘	146 (72)	286 (72)
ｷｬｽﾀｰ付ﾊﾞｯｸﾞ	23 (9)	83 (9)
買い物カート	25 (9)	73 (9)
ベビーカー	24 (5)	59 (5)
包丁・はさみ・ナイフ等	22 (5)	43 (5)
やかん・ﾎﾟｯﾄ・ｹﾄﾙ等	21 (5)	37 (5)
熱すぎるお風呂	22 (3)	20 (3)
熱いまま置きっ放しのｱｲﾛﾝ	12 (3)	21 (3)
車椅子	6 (2)	19 (2)
杖	2 (0)	12 (0)
草刈機、鎌	2 (1)	9 (1)
その他	4	3

誤って不快な思いを～
「させた」経験
「させそうだった」経験

N=3,000
複数回答

グラフ上の数字 “A (B)”
A: 「させた」又は「させそうだった」経験者数
B: Aの内、「させた」と「させそうだった」両方の経験者数

図 3-1-2 製品を使用して、人に不快を与えた側になった経験者

図 3-1-2 では、不快を与えた側の経験者が多い順に製品名を並べた。各経験者数は、「させた」と「させそうだった」両方を経験した人数を含む。不快を与えた側の経験者が、全回答者の 10%以上だった製品は「自転車」と「傘」で、「自転車」は全回答者の 15%(455 人)、「傘」は 12%(360 人)が不快を与えた側になった経験がある。

次に、図 3-1-3 では不快を受けた経験者が多い順に、製品名を並べた。不快を与えた側の経験者が多い 2 製品では不快を受けた経験者も多く、「自転車」で全回答者の 31%(921 人)、「傘」で 28%(847 人)に不快を受けた経験がある。これら 2 製品以外で、不快を受けた経験が 10%以上ある製品は、キャスター付バッグ等の車輪付の携行品である。

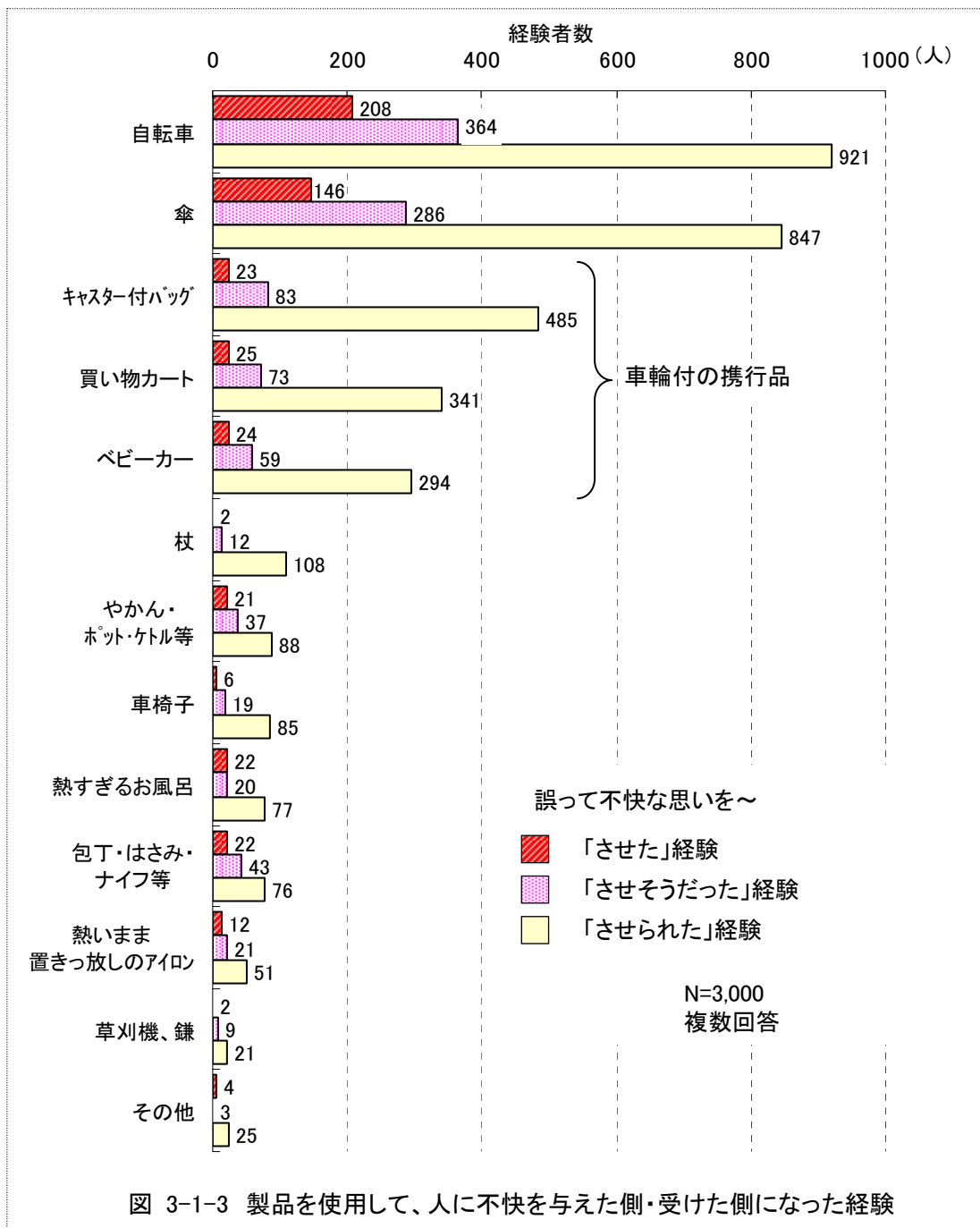



図 3-1-3 製品を使用して、人に不快を与えた側・受けた側になった経験

イ 発生場所

不快を与えた場所を図 3-1-4 に製品別に示す。最も多い発生場所は、傘とベビーカーは「路上」、キャスター付バッグは「駅や空港」、買い物カートは「店舗や飲食店」である。

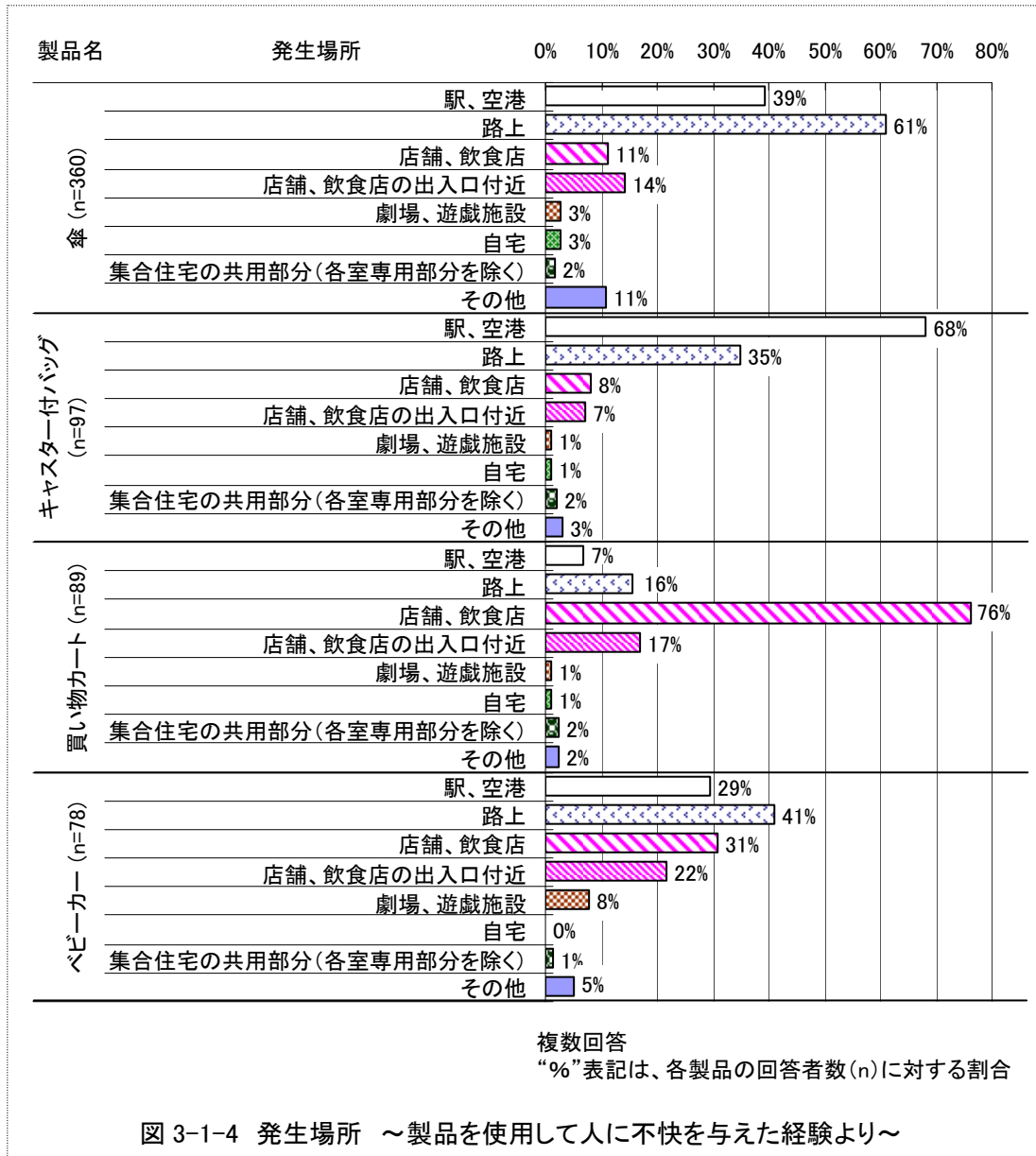



図 3-1-4 発生場所 ～製品を使用して人に不快を与えた経験より～

ウ 不快を与える意識の度合い

不快にさせられた経験者が多い上位５製品に着目すると、キャスター付バッグ等車輪付の携行品は自転車や傘に比べ、不快を「与えた側」の経験者数に対し「受けた側」の経験者数が極めて多い。

表 3-1 に不快感に対する意識の度合いを示す。自転車では不快を「与えた側」:「受けた側」が１：２であるのに対し、キャスター付バッグは１：５である。キャスター付バッグ等車輪付の携行品は、傘や自転車よりも不快を「与える」意識は低く、相手の不快感に気づかない可能性が高い製品であると推察する。

表 3-1　不快感に対する意識の度合い

順位	製品名	不快を「与えた側」:「受けた側」比率
1	キャスター付バッグ	１：５．０
2	買い物カート	１：３．８
3	ベビーカー	１：３．８
4	傘	１：２．４
5	自転車	１：２．０

【コラム】不快にさせた経験がある人ほど、不快に「させられた」意識も強い？！

自転車やキャスター付バッグは使用しない人もいるだろう。しかし、傘は誰もが使用する製品である。

ここでは、傘で不快に「させられた」経験の有無を、不快を与えた側の「経験がある人」「経験がない人」に分けて調査した。

結果を図 3-1-5 に示す。不快を与えた側の経験がある人の方が、不快に「させられた」経験が多い。不快を与えた側の経験者は、「させられた」意識も強いと推察する。

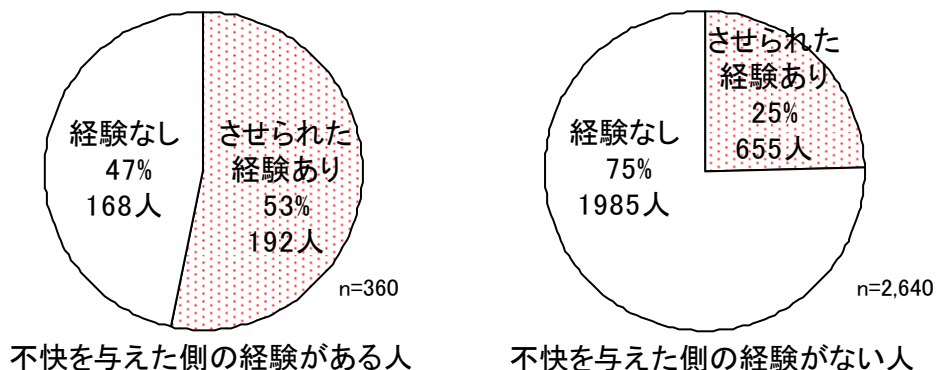
不快を与えた側の経験がある人

不快を与えた側の経験がない人

図 3-1-5　傘で不快に「させられた」経験の有無

エ 詳細調査

不快を与えた側（させた、させそうだった）になった人に、発生場所、危険に対する意識の有無等、不快な思いをさせない方法を質問した。なお、不快を与えた側の経験者には不快を受けた人も含まれている。

ｱ) 不快を与えた直前の危険意識

直前の危険意識を調査した４製品では、いずれも「大抵は意識していた」という回答が最も多く、全体の半数に近い。「常に意識していた」という人は、ベビーカーで最も多く、最も少ない傘の約２倍の割合である。他製品と比べ、ベビーカーは危険を意識している割合が高い。

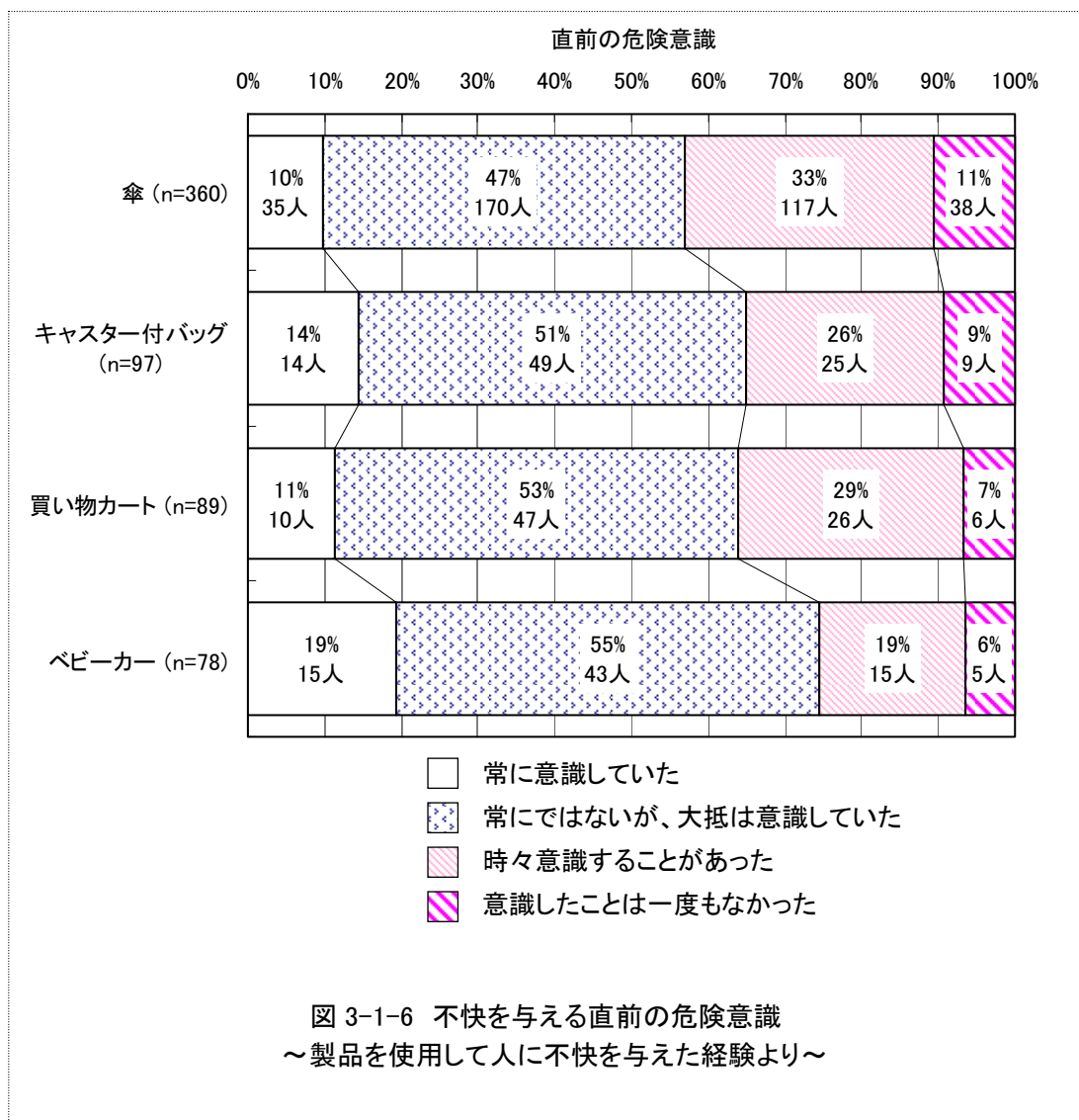



図 3-1-6 不快を与える直前の危険意識
～製品を使用して人に不快を与えた経験より～

ｲ) 危険意識があっても回避行動をしなかった理由

前問 ｱ）で危険を意識したことがある人（「意識したことは一度もなかった」と回答した人以外）に、回避行動をしなかった理由を質問した。調査した製品は、いずれも「他のことに注意を払っていたから」という理由が最も多い。

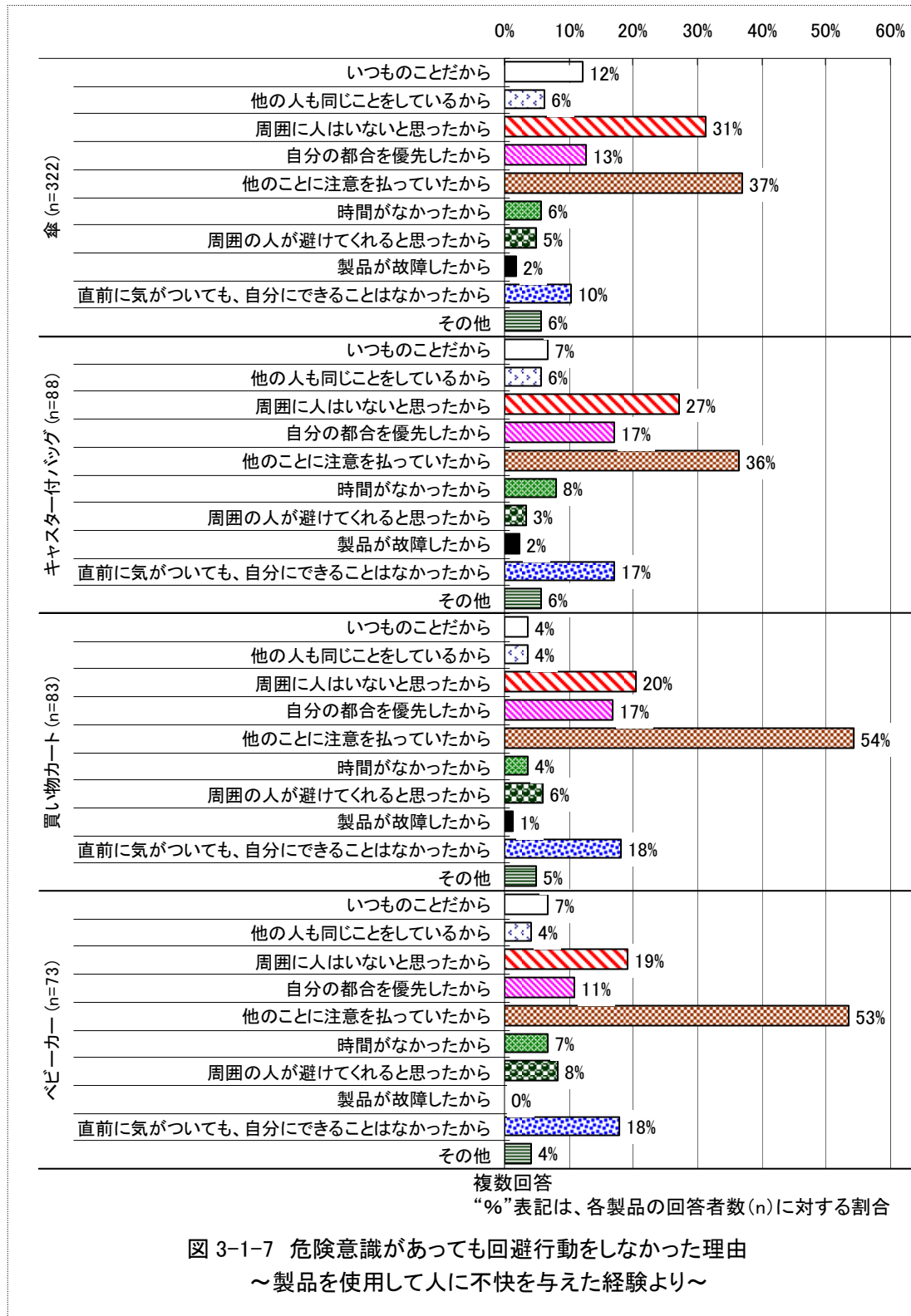



図 3-1-7 危険意識があっても回避行動をしなかった理由
～製品を使用して人に不快を与えた経験より～

ｳ) 経験から不快な思いをさせない方法

調査した４製品いずれも「周囲の状況を十分に確認する」が最も多い。最多回答に近い割合を示す（10%以内）ものは、キャスター付バッグの「人混みでは、周りの人の足元に注意する」、ベビーカーの「人混みをさけるようにする」である。

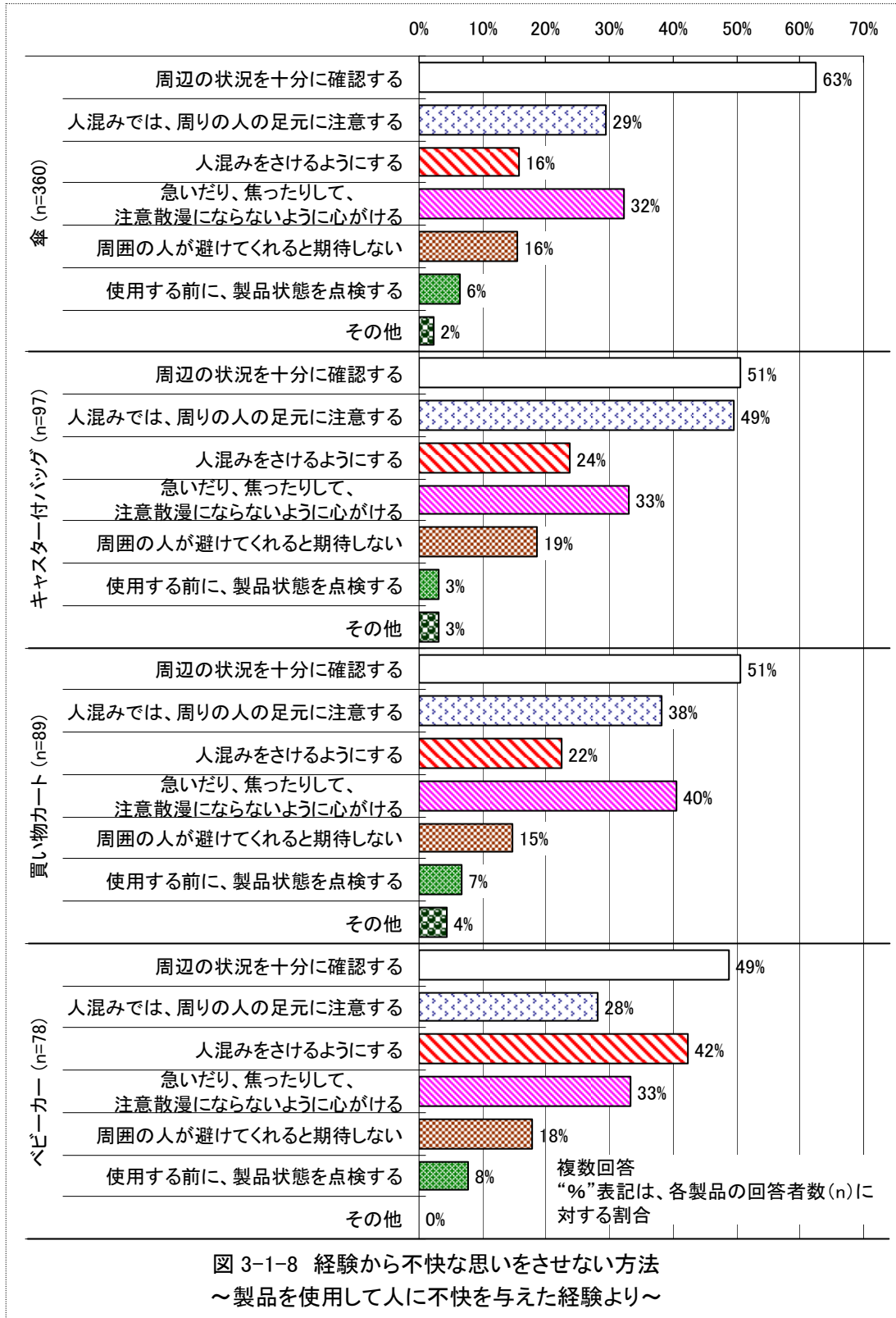



図 3-1-8 経験から不快な思いをさせない方法
～製品を使用して人に不快を与えた経験より～

(2) もの（製品）を「落として」人に迷惑をかけた

ア 人に不快を与えた、受けた製品

製品を落とすことで人に迷惑をかけてしまうことがある。例えば、高いところから落としたり、重いものを落とすと人にけがをさせるおそれもある。図 3-2-1 経験の有無を、図 3-2-2 に落とした（落ちてきた）製品で不快を与えた側の経験者が多い順に並べた。なお、各経験者数には、「させた」と「させそうだった」両方を経験した人数が含まれている。

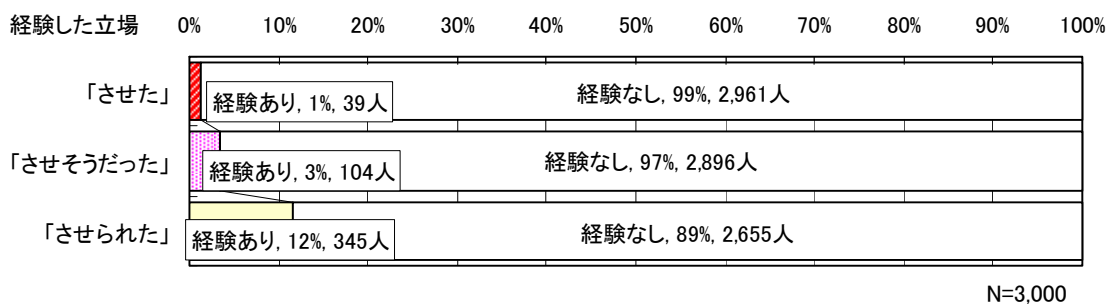



図 3-2-1 製品を落として、人を不快に「させた」経験等の有無

経験者数

0　10　20　30　40（人）

	「させた」経験	「させそうだった」経験
物干し竿、干している洗濯物	20 (1)	36 (1)
キャスター付バック	2 (1)	39 (1)
布団	8 (2)	16 (2)
高所作業中に扱っている工具等	4 (1)	18 (1)
鉢植え	4 (0)	8(0)
突っ張り棚等	2 (1)	4 (1)
杖	0 (0)	1 (0)
その他	2	0

誤って不快な思いを～

「させた」経験

「させそうだった」経験

N=3,000
複数回答

グラフ上の数字 “A (B)”

A: 「させた」又は「させそうだった」経験者数

B: Aの内、「させた」と「させそうだった」両方の経験者

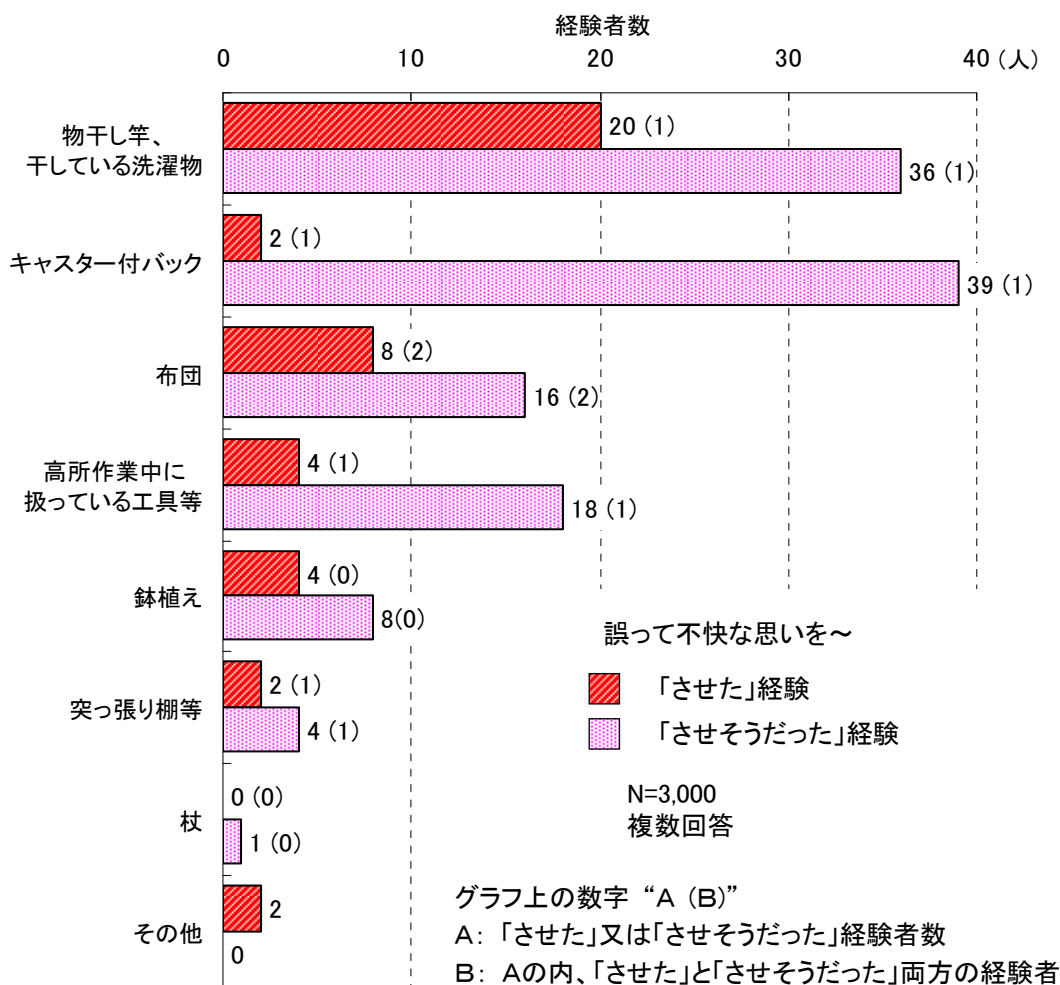



図 3-2-2 製品を落として、人に不快を与えた側になった経験者

不快を与えた側の経験者が多い製品は、「物干し竿、干している洗濯物」である。「布団」、「鉢植え」を含め主に屋外に取り付けたり、干したりするものを落とした経験が多く存在する。また、キャスター付バッグで不快を与えた側の経験者数が他製品と比較して多いことがわかる。

図 3-2-3 には不快を受けた側の経験者が多い順に、製品名を並べた。

キャスター付バッグを落とされたことがある人は全回答者の９％(261 人)に上り、他製品による経験者数に比べて非常に多い。落とされるだけでなく、使用していたキャスター付バッグが原因で不快を受けた経験も多く(P.４より)、人に迷惑をかけないために特に注意を要する製品である。

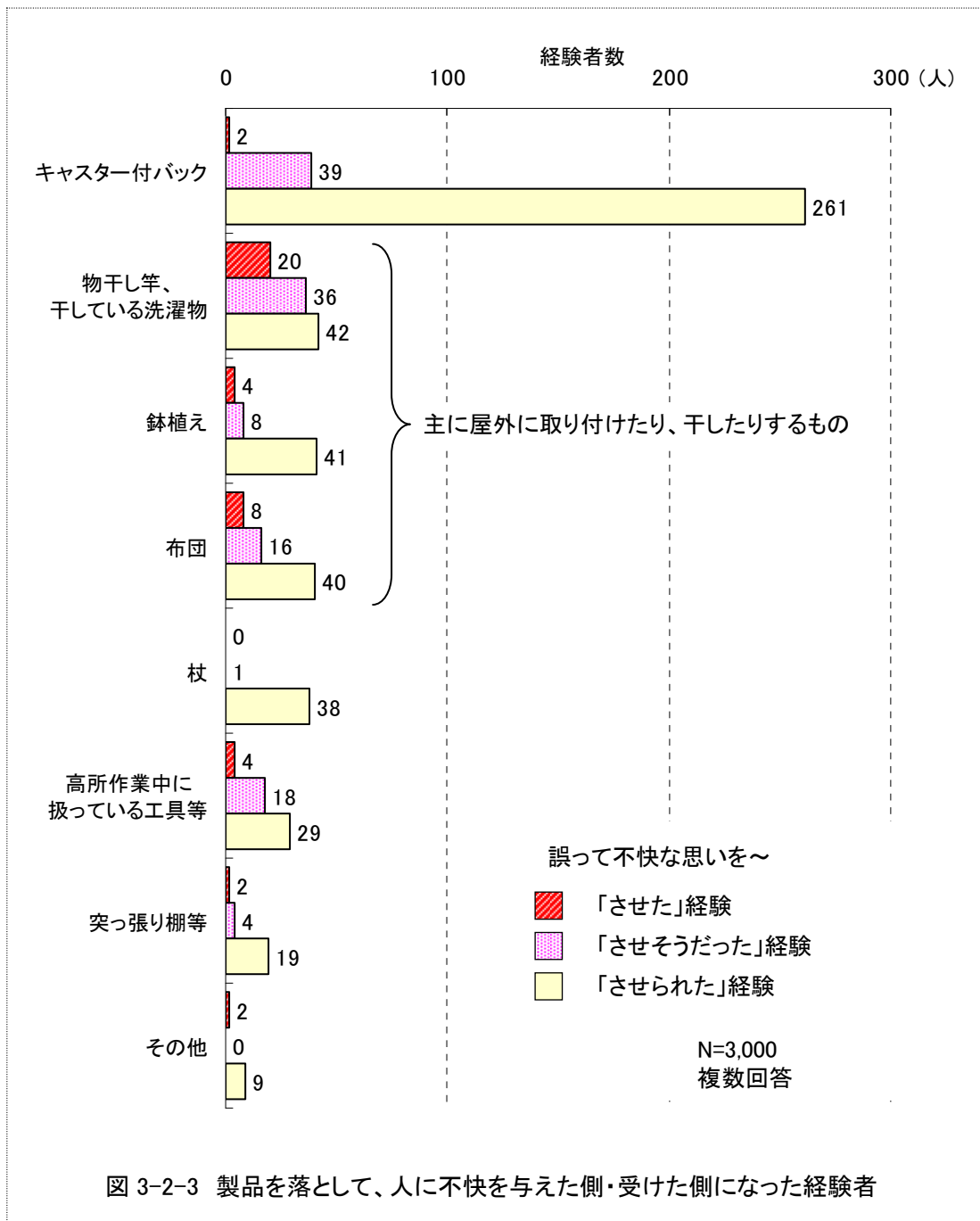



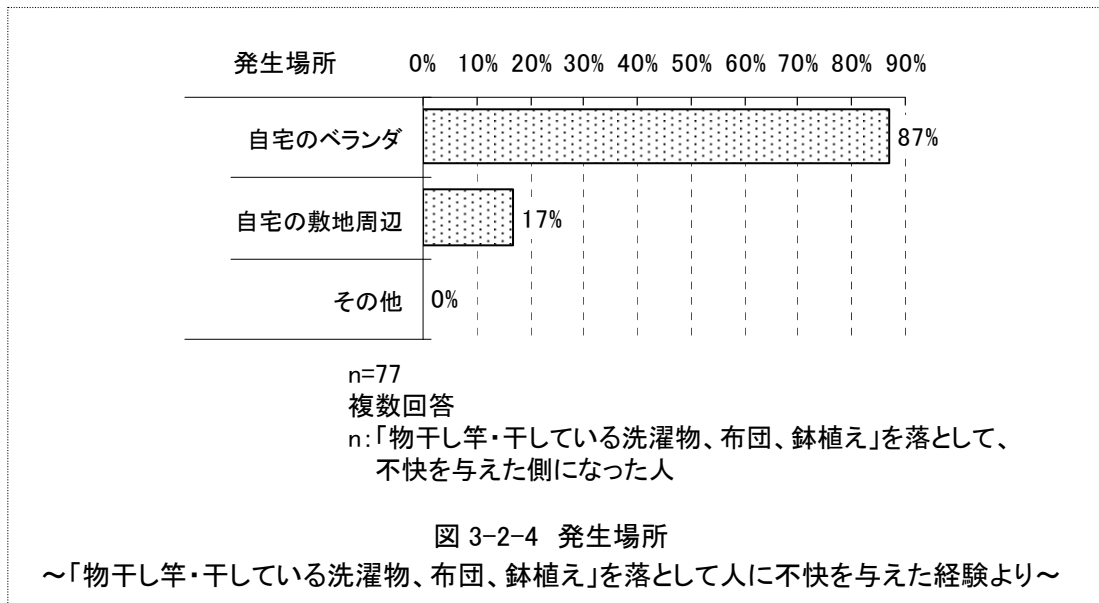
図 3-2-3　製品を落として、人に不快を与えた側・受けた側になった経験者

イ 詳細調査

主に屋外に取り付けたり、干したりするもの（「物干し竿、干している洗濯物」「布団」「鉢植え」）を落として、不快を与えた側（させた、させそうだった）になった人へ、発生場所、危険に対する意識の有無等、不快な思いをさせない方法を質問した。なお、不快を与えた側の経験者には不快を受けた人も含まれている。

ｱ) 発生場所

「自宅のベランダ」が多く、回答者数の 87%である。

図 3-2-4 発生場所
～「物干し竿・干している洗濯物、布団、鉢植え」を落として人に不快を与えた経験より～

ｲ) 不快を与えた直前の危険意識

「大抵は意識していた」という割合が最も多く、回答者の 34%である。製品を使用して人に不快を与えた経験(P.７)によるものと比べ、「常に意識していた」という割合が多い反面、「意識したことは一度もなかった」という割合も大きい。

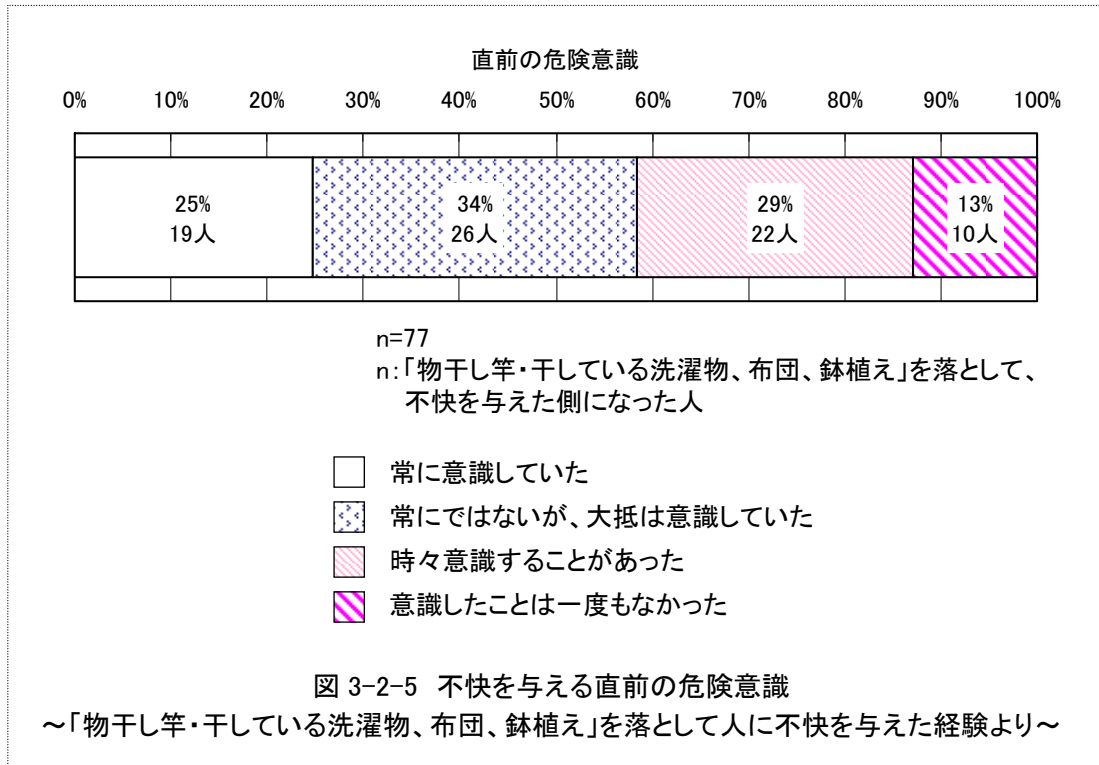
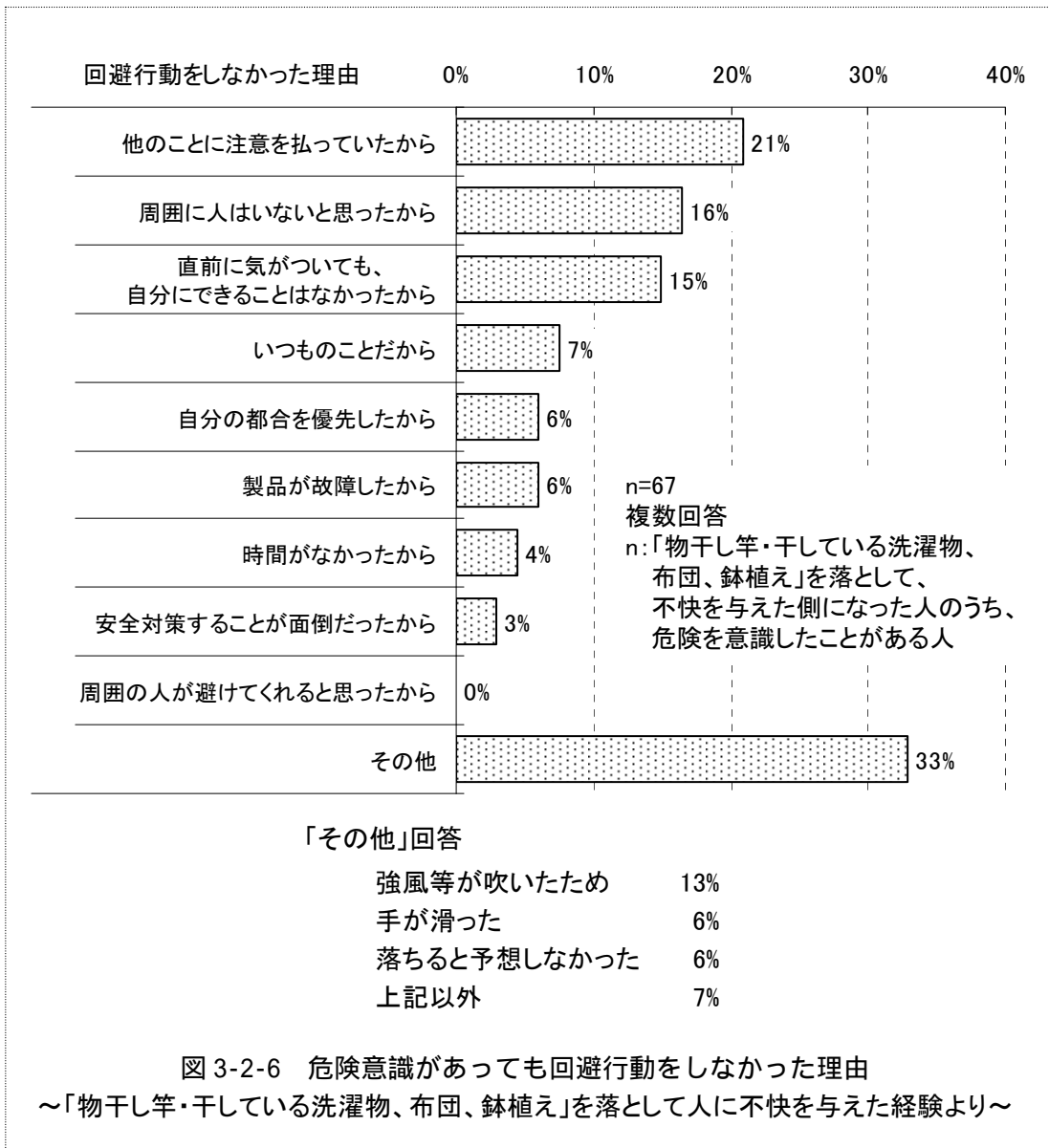



図 3-2-5 不快を与える直前の危険意識
～「物干し竿・干している洗濯物、布団、鉢植え」を落として人に不快を与えた経験より～

ｳ) 危険意識があっても回避行動をしなかった理由

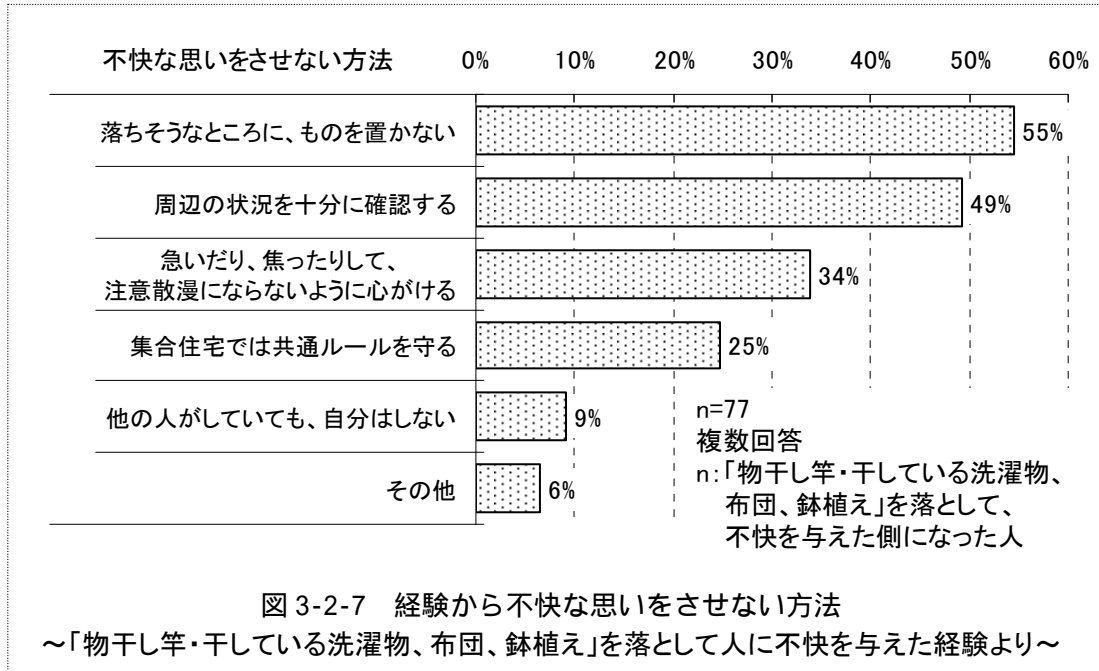
前問 ｲ）で危険を意識したことがある人（「意識したことは一度もなかった」と回答した人以外）に、回避行動をしなかった理由を質問した。

「他のことに注意を払っていたから」という理由が最も多く、回答者の 21%を占める。その他の自由記述回答では「強風等が吹いたため」という理由が多く、回答者の 13%である。製品を使用の場合（P.８）と同じ理由が上位であるが、その割合は小さい。

図 3-2-6　危険意識があっても回避行動をしなかった理由
～「物干し竿・干している洗濯物、布団、鉢植え」を落として人に不快を与えた経験より～

I) 経験から不快な思いをさせない方法

「落ちそうなところに、ものを置かない」が最も多く、回答者の 55%を占める。製品を使用の場合（P.９）と同様、「周辺の状況を十分に確認する」も多い。

図 3-2-7　経験から不快な思いをさせない方法

～「物干し竿・干している洗濯物、布団、鉢植え」を落として人に不快を与えた経験より～

(3) ものの「使用」以外で、「管理」が不十分なために人に迷惑をかけた等

ア 人に不快を与えた、受けた製品

ものを散らかす、自宅建物の不具合を見過ごす、ペットで人に迷惑をかける等、管理が不十分なために、人に迷惑をかけるおそれがある。また製品の誤った使い方は使用者がけがをするだけでなく、人に迷惑をかけて時にはけがをさせることもある。

図 3-3-1 には管理が不十分であったり、誤った使い方で、人に不快を与えた経験の有無を、図 3-3-2 には、不快を与えた側の経験者が多い順に、不快を与えた事象を整理した。なお、各経験者数には、「させた」と「させそうだった」両方を経験した人数が含まれている。「ものを散らかす、放置する等によるつまずき、転倒」が最も多く、全回答者の６％である。

図 3-3-1 管理が不十分なために、人を不快に「させた」経験等の有無

図 3-3-2 ものの管理が不十分等で、人に不快を与えた側になった経験者

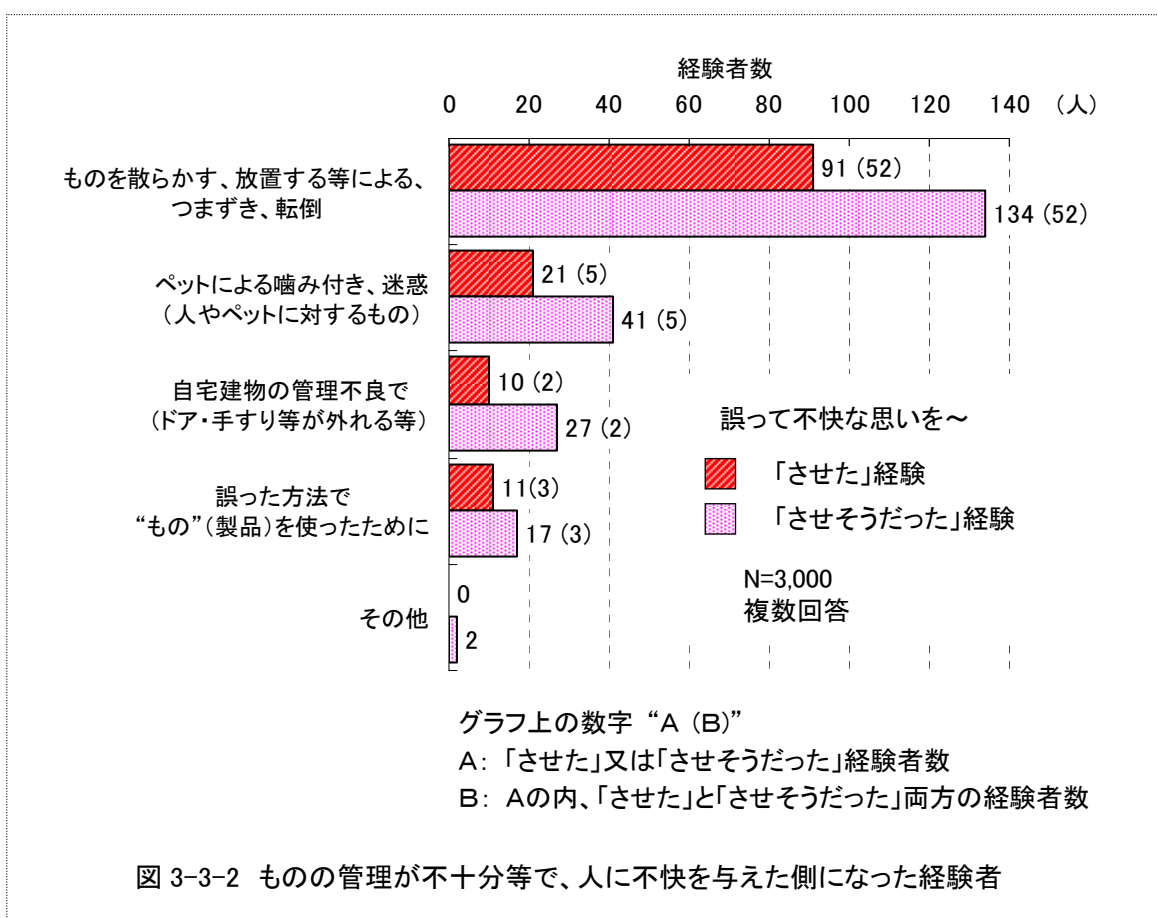
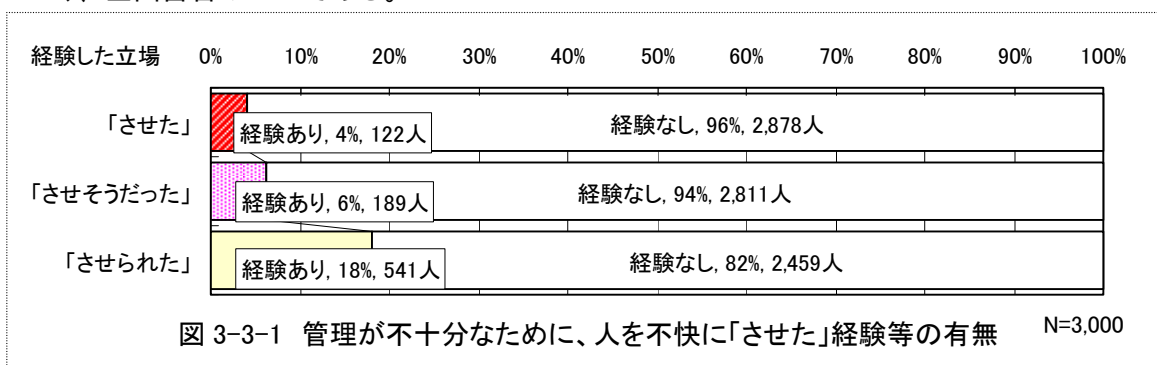
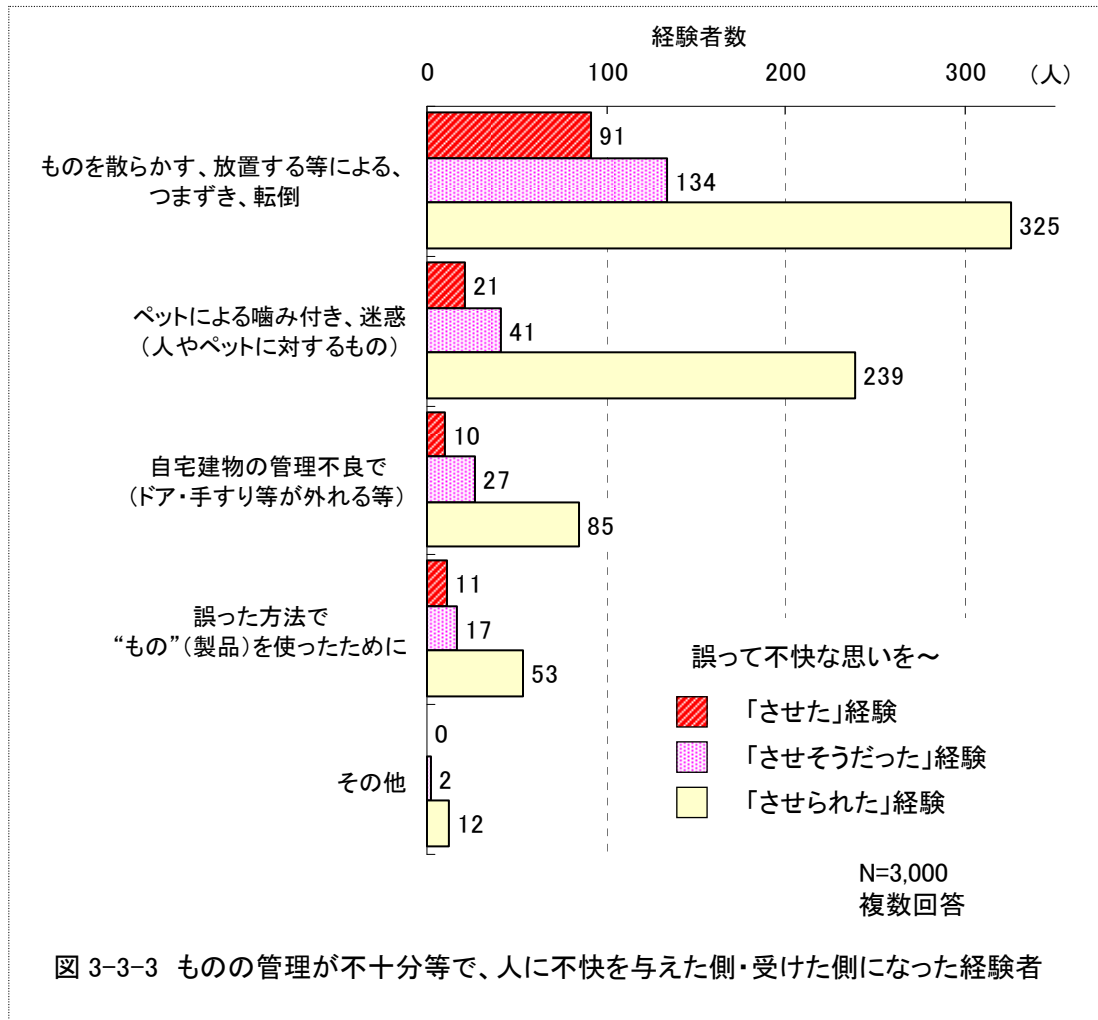



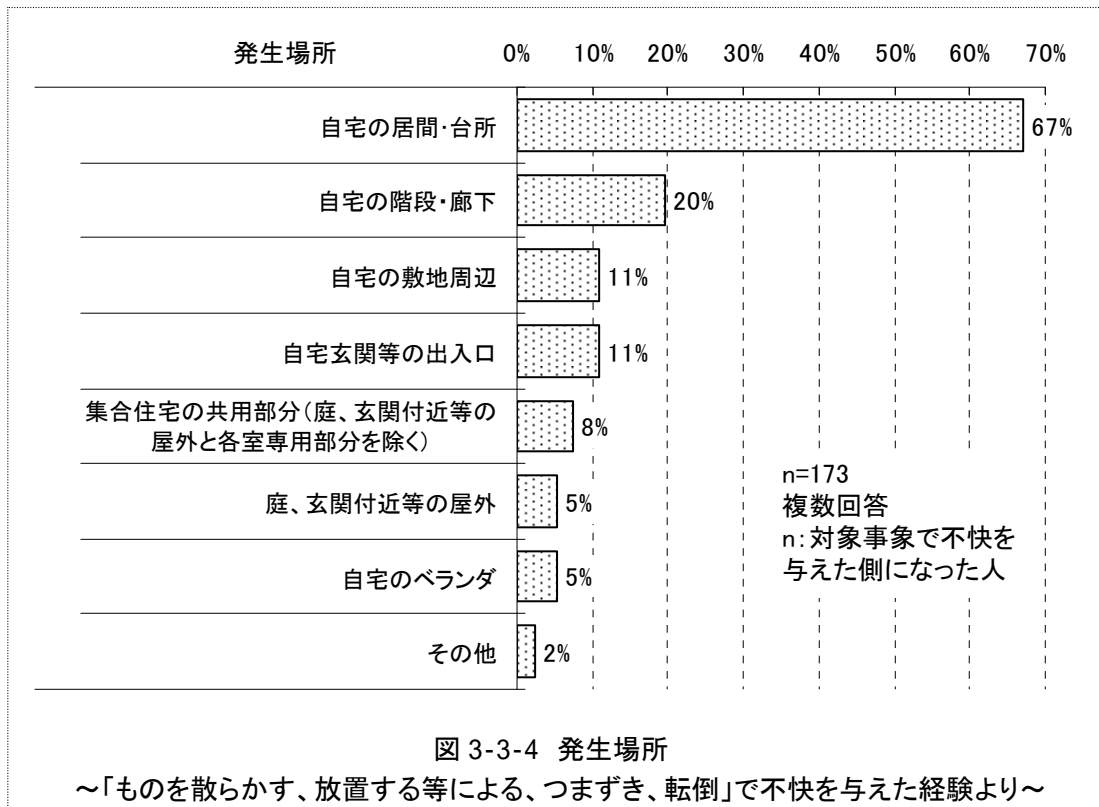
図 3-3-3 は不快を受けた側の経験者が多い順に、不快を与えた事象を並べたものである。「ものを散らかす、放置する等によるつまずき、転倒」が最も多く、全回答者の 11%(325 人)が不快を受けた経験がある。「ペットによる噛み付き、迷惑」は次に多く、全回答者の８%(239 人)である。

図 3-3-3 ものの管理が不十分等で、人に不快を与えた側・受けた側になった経験者

イ 詳細調査

「ものを散らかす、放置する等によるつまずき、転倒」で不快を与えた側（させた、させそうだった）になった人に、発生場所、危険に対する意識の有無等、不快な思いをさせない方法を質問した。なお、不快を与えた側の経験者には不快を受けた人も含まれている。

ｱ) 発生場所

「自宅の居間・台所」で、回答者数の 67%である。居間や台所には多くの生活用品があり、整理整頓は欠かせない。

図 3-3-4 発生場所
～「ものを散らかす、放置する等による、つまずき、転倒」で不快を与えた経験より～

ｲ) 不快を与えた直前の危険意識

「時々意識することがあった」という回答が最も多く、回答者の 44%である。製品を使用して人に不快を与えた経験(P. 7)によるものと比べ、「常に意識していた」という割合が小さく、「時々意識することがあった」という割合が大きい。製品の使用に比べ、危険に対する意識が希薄な傾向である。

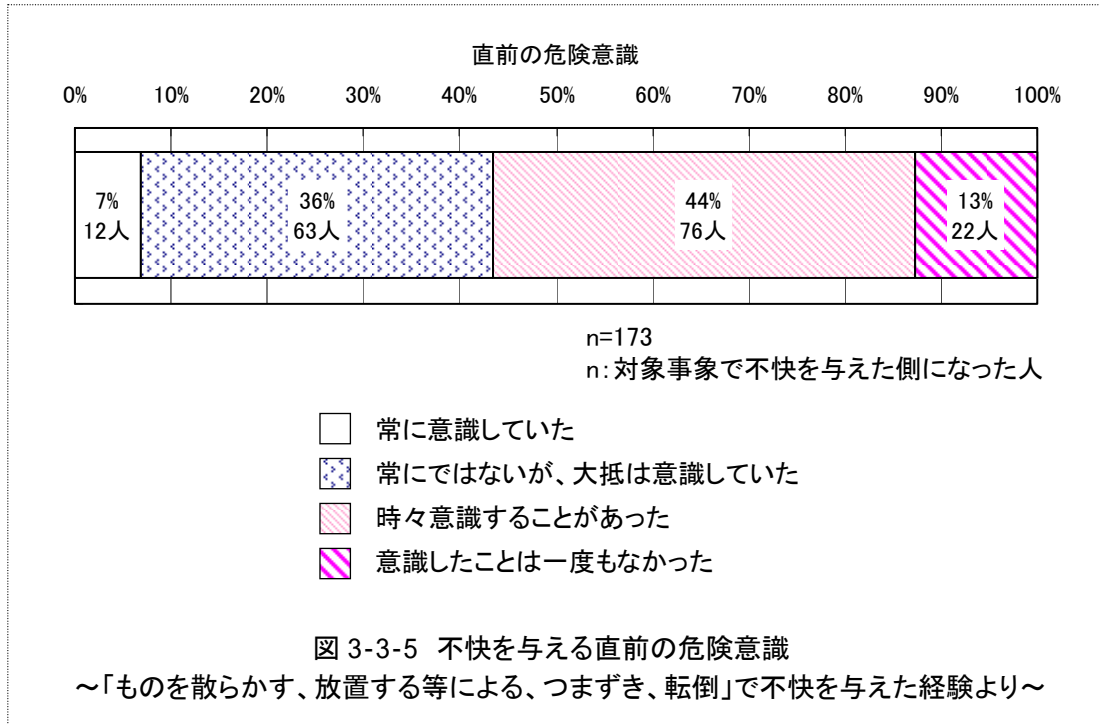



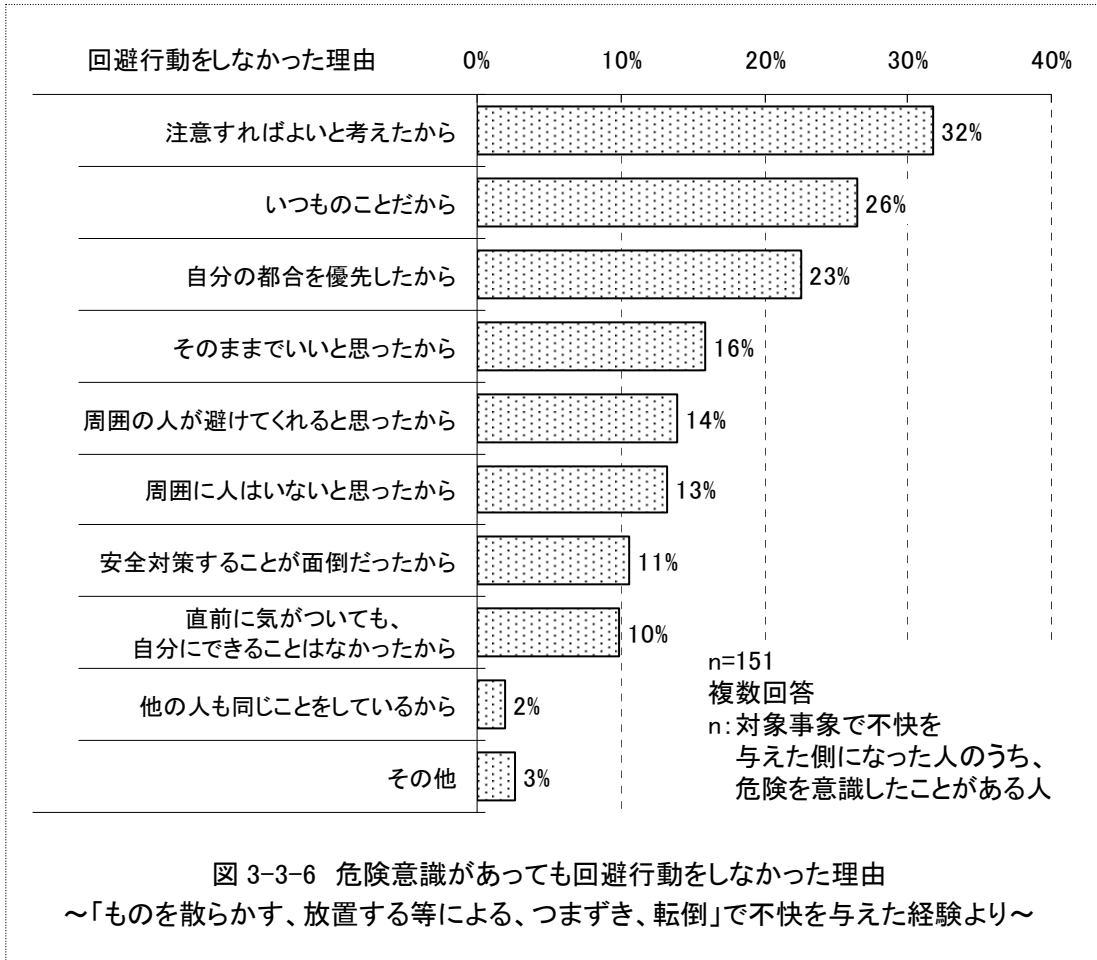
図 3-3-5 不快を与える直前の危険意識
～「ものを散らかす、放置する等による、つまずき、転倒」で不快を与えた経験より～

ｳ) 危険意識があっても回避行動をしなかった理由

前問 ｲ）で危険を意識したことがある人（「意識したことは一度もなかった」と回答した人以外）に、回避行動をしなかった理由を質問した。

「注意すればよいと考えたから」という理由が最も多く、回答者の 32%を占める。

製品を使用の場合（P.８）では、「いつものことだから」という理由を挙げる割合は小さいが、ここでは２位である。「ものを散らかす、放置する等」が常態化すると危険であることが現れている。

図 3-3-6 危険意識があっても回避行動をしなかった理由
～「ものを散らかす、放置する等による、つまずき、転倒」で不快を与えた経験より～

I) 経験から不快な思いをさせない方法

回答者の 50%以上は、「人が通るところに、ものを置かない」「危険な状態を放置せず、直ぐに対策を講じる」ことを挙げている。自宅は常に整理整頓し、安全な生活空間にしておくことが大切である。

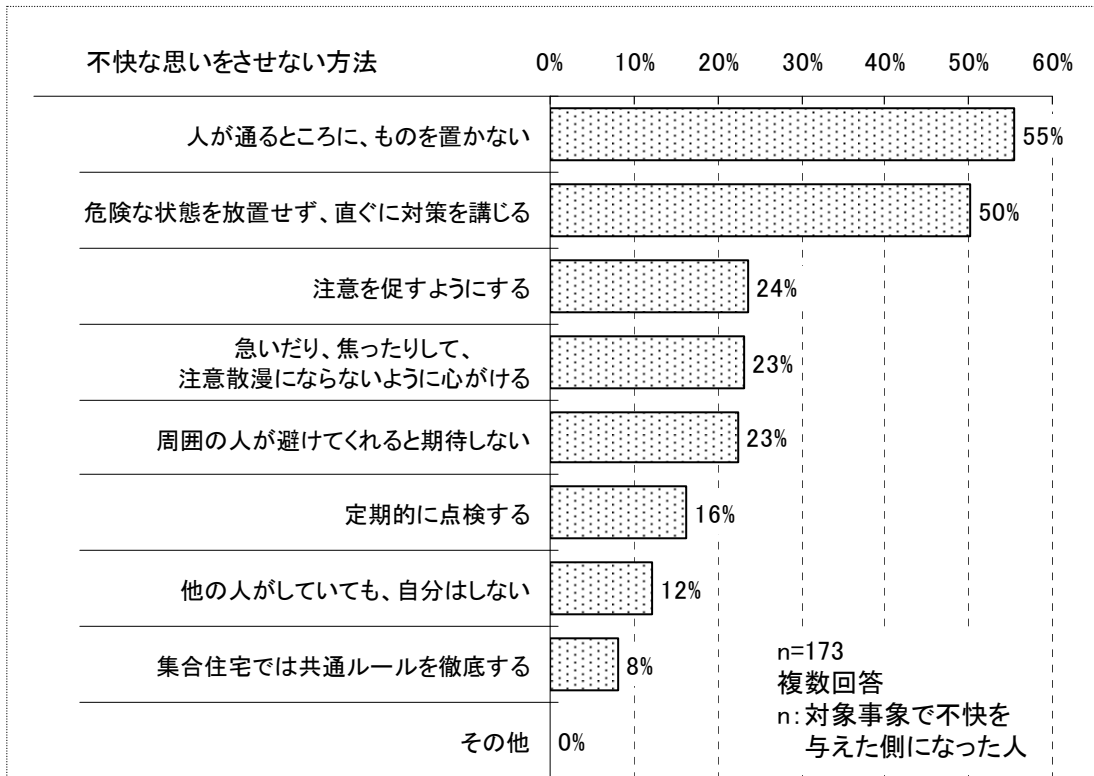



図 3-3-7　経験から不快な思いをさせない方法

～「ものを散らかす、放置する等による、つまずき、転倒」で不快を与えた経験より～

(4) 日常の「行動」で人に迷惑をかけた

ア 発生場所

多数の人が集まるショッピングセンターや映画鑑賞等では、人に接触する機会が多い。また散歩や運動等で体を動かす際も、誤って人に迷惑をかけることもある。ここでは仕事や家事以外の日常の行動で、人に不快を与えたことがあるかを調査した。

図 3-4-1 には経験の有無を、図 3-4-2 には、不快を与えた側の経験者が多い順に不快を与えた事象を並べた。「ショッピングセンター等での買い物等」が最も多いが、全回答者の２%のみである。

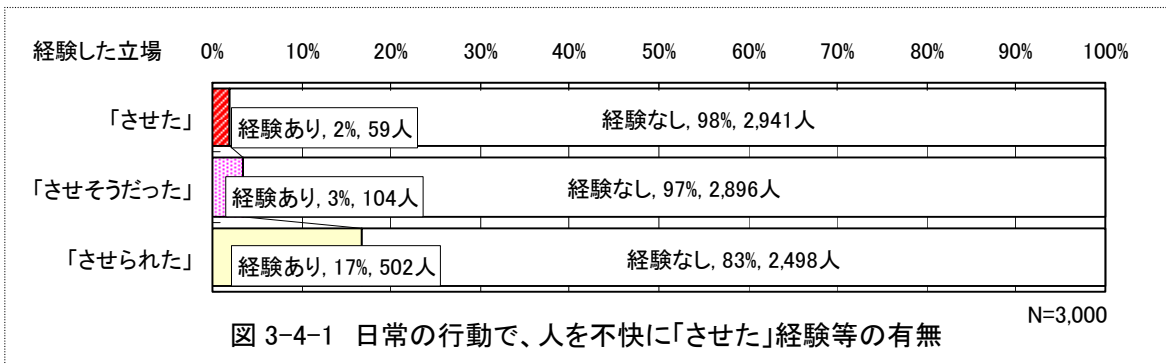



図 3-4-1 日常の行動で、人を不快に「させた」経験等の有無

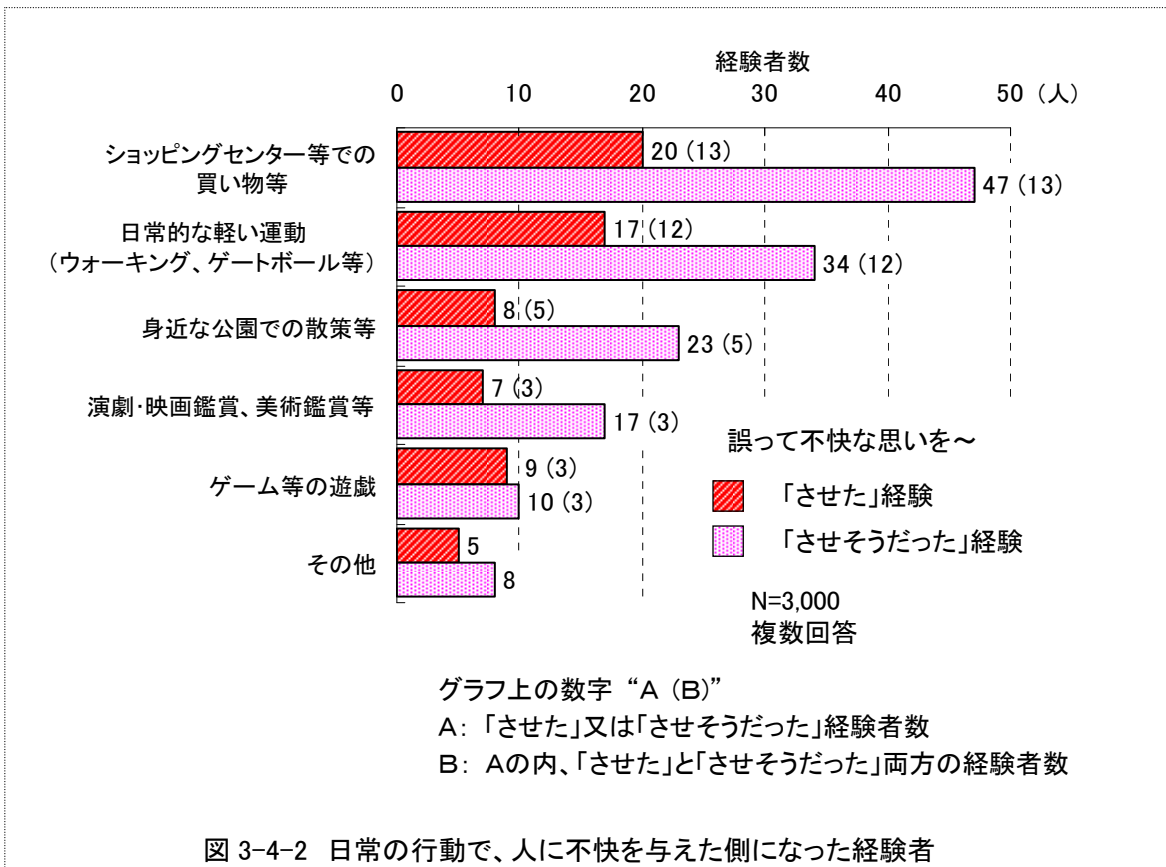
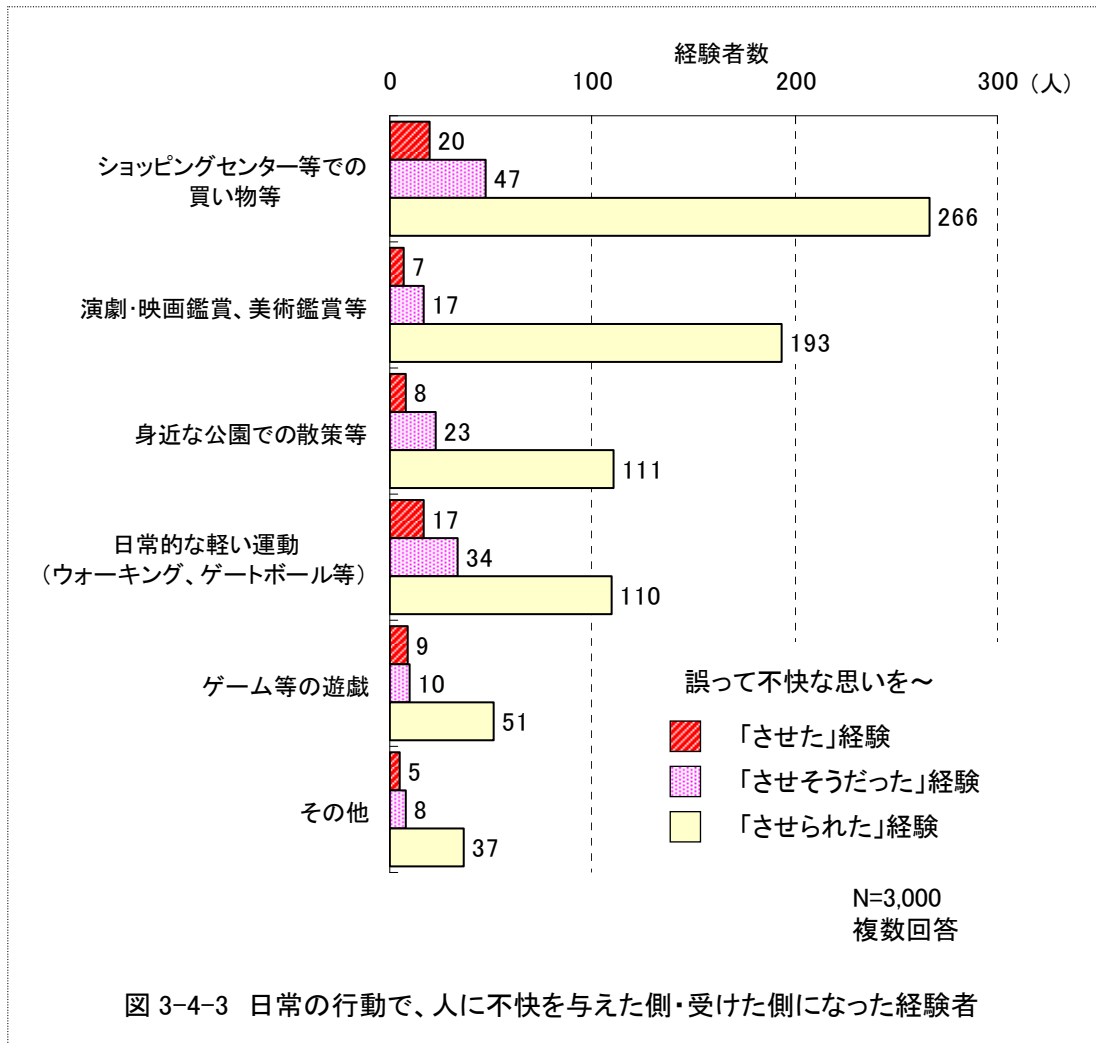



図 3-4-2 日常の行動で、人に不快を与えた側になった経験者

図 3-4-3 は不快を受けた側の経験者が多い順に、不快を与えた事象を並べたものである。

「ショッピングセンター等での買い物等」が最も多く、全回答者の９％(266 人)に不快を受けた経験がある。「演劇・映画鑑賞、美術鑑賞等」は次に多く、全回答者の６％(193 人)である。

図 3-4-3　日常の行動で、人に不快を与えた側･受けた側になった経験者

イ 原因となったもの（製品）

日常の行動で不快を与えた側、又は受けた側になった人に、原因となったもの（製品）を質問した。自由記述式の回答結果は次のとおりである。

手荷物に係わるもの（キャスター付バッグ、買い物カート、手荷物）が多い。

表 3-4 日常の行動で人を不快にさせた原因となる“もの”（製品）
～ 上位10製品 ～

順位	製品名	件数（件）
1	自転車	79
2	キャスター付バッグ	56
3	傘	55
4	買い物カート	52
5	ボール	31
6	手荷物	30
7	ペット	28
8	ベビーカー	27
9	遊具・スポーツ用品	22
10	携帯電話	12

n=544
自由記述式
n：日常の行動で
不快を与える側・
受けた側になった人

ウ 詳細調査

「日常の行動」で不快を与えた側（させた、させそうだった）になった人に危険に対する意識の有無等、不快な思いをさせない方法を質問した。なお、不快を与えた側の経験者には不快を受けた人も含まれている。

ｱ) 不快を与えた直前の危険意識

「大抵は意識していた」という回答が最も多く、回答者の 44%を占める。

製品を使用して人に不快を与えた経験(P.７)によるものと比べ、「常に意識していた」という割合は小さく、「意識したことは一度もなかった」という割合が大きい。製品の使用に比べ、危険に対する意識が希薄な傾向である。

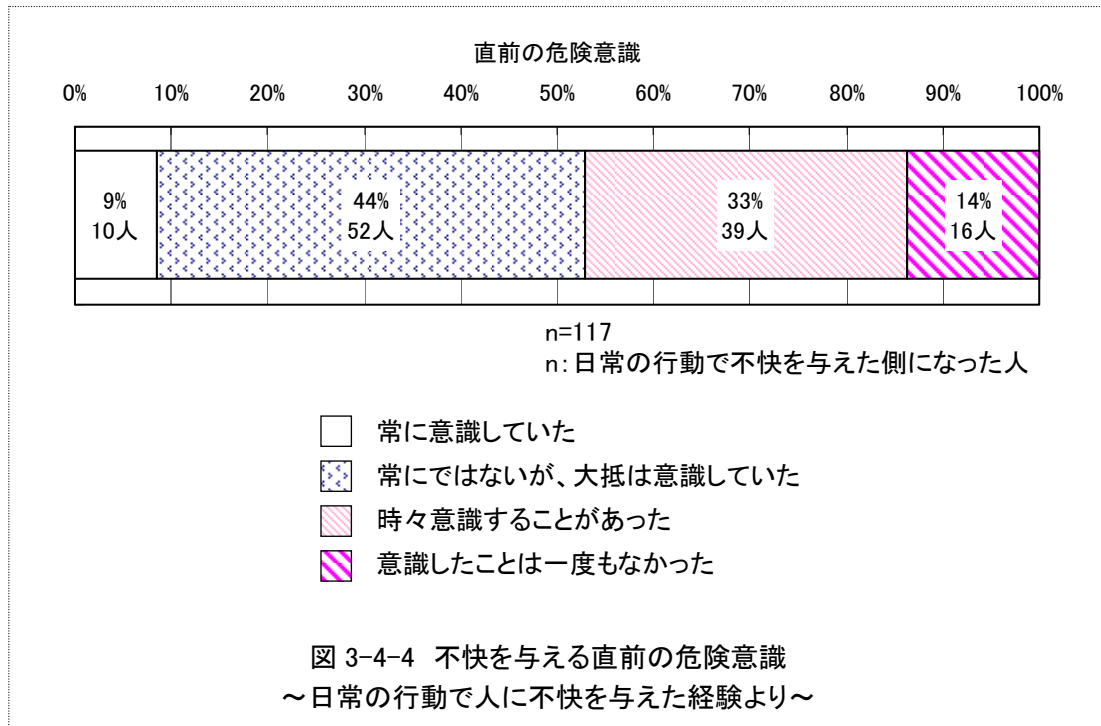
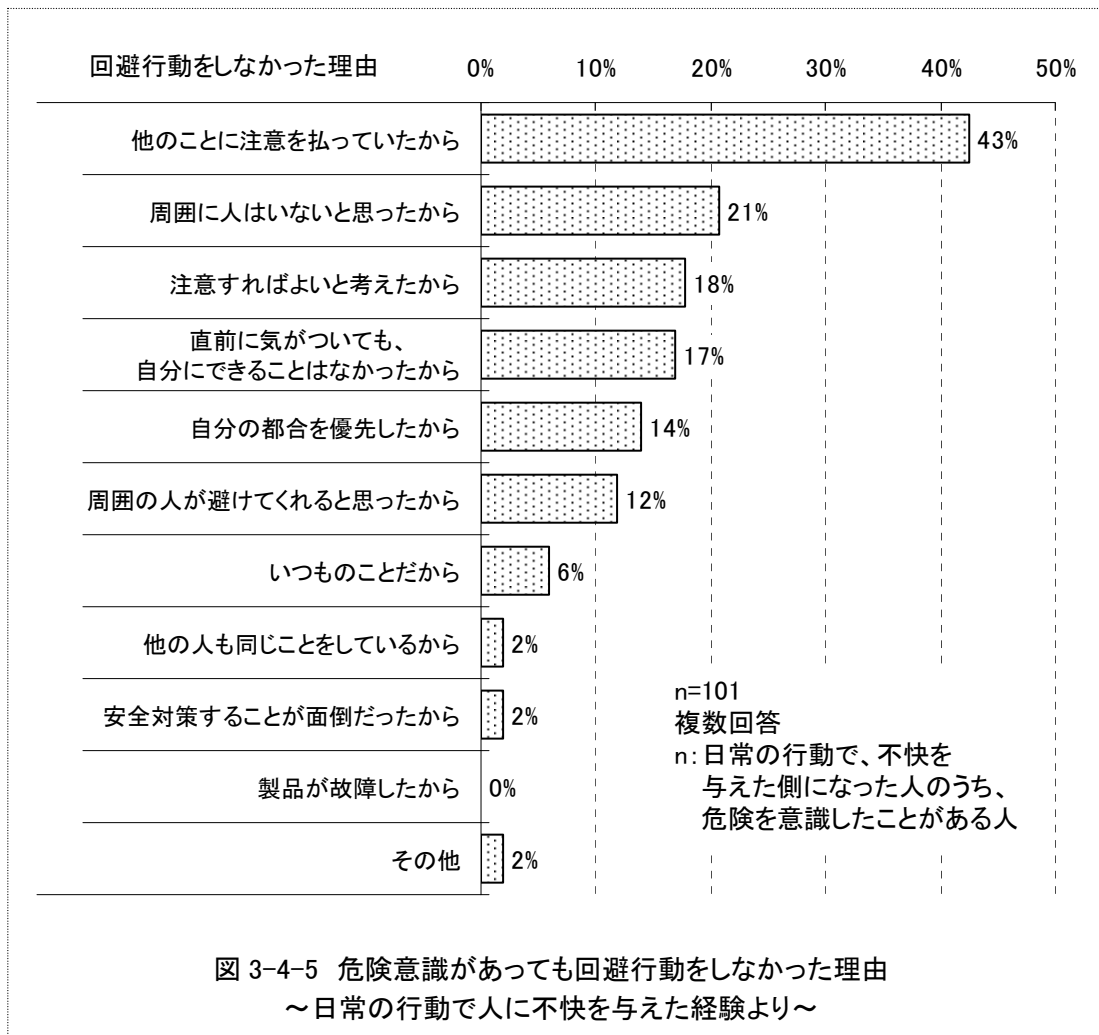



図 3-4-4 不快を与える直前の危険意識
～日常の行動で人に不快を与えた経験より～

ｲ) 危険意識があっても回避行動をしなかった理由

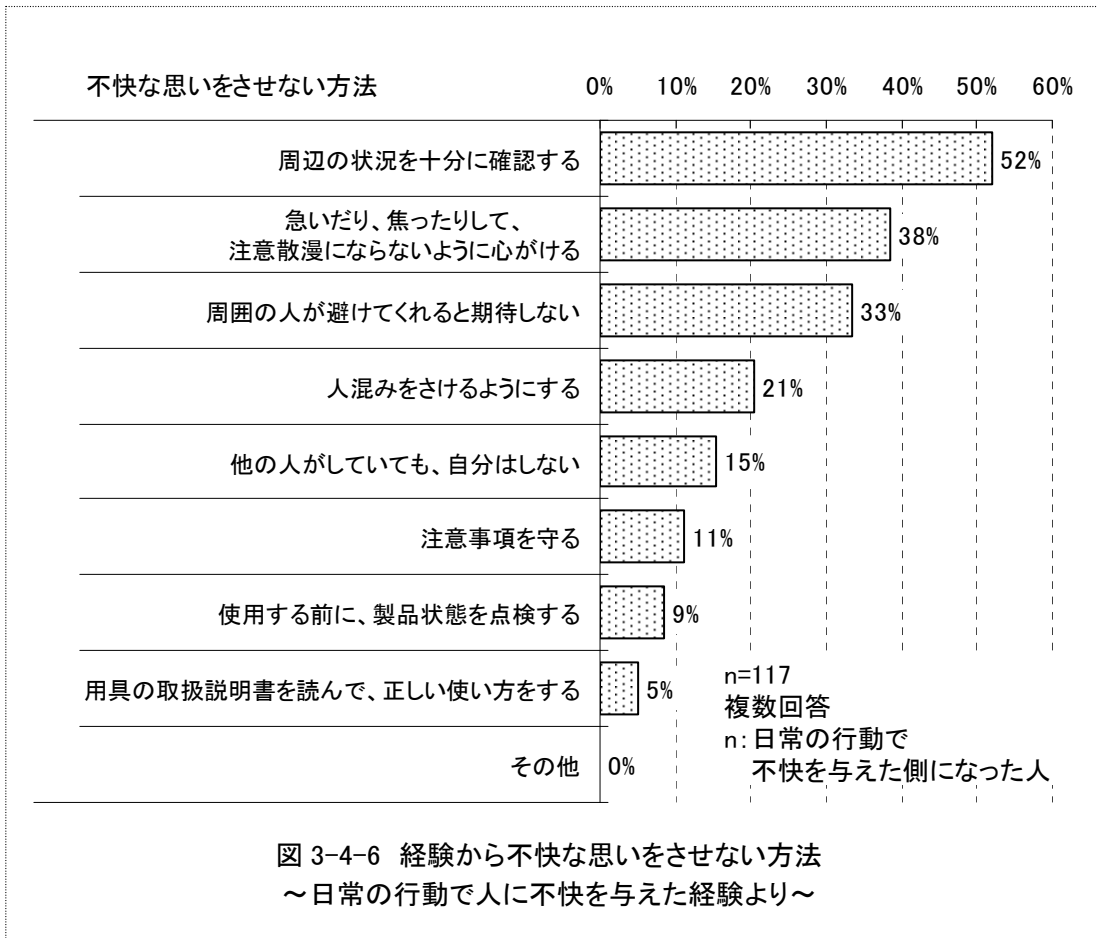
前問 ｱ）で危険を意識したことがある人（「意識したことは一度もなかった」と回答した人以外）に、回避行動をしなかった理由を質問した。

「他のことに注意を払っていたから」という理由が最も多く（回答者の 43%）、他の理由と比べ２倍超である。製品を使用の場合（P.８）と同じ理由が上位を占める傾向である。

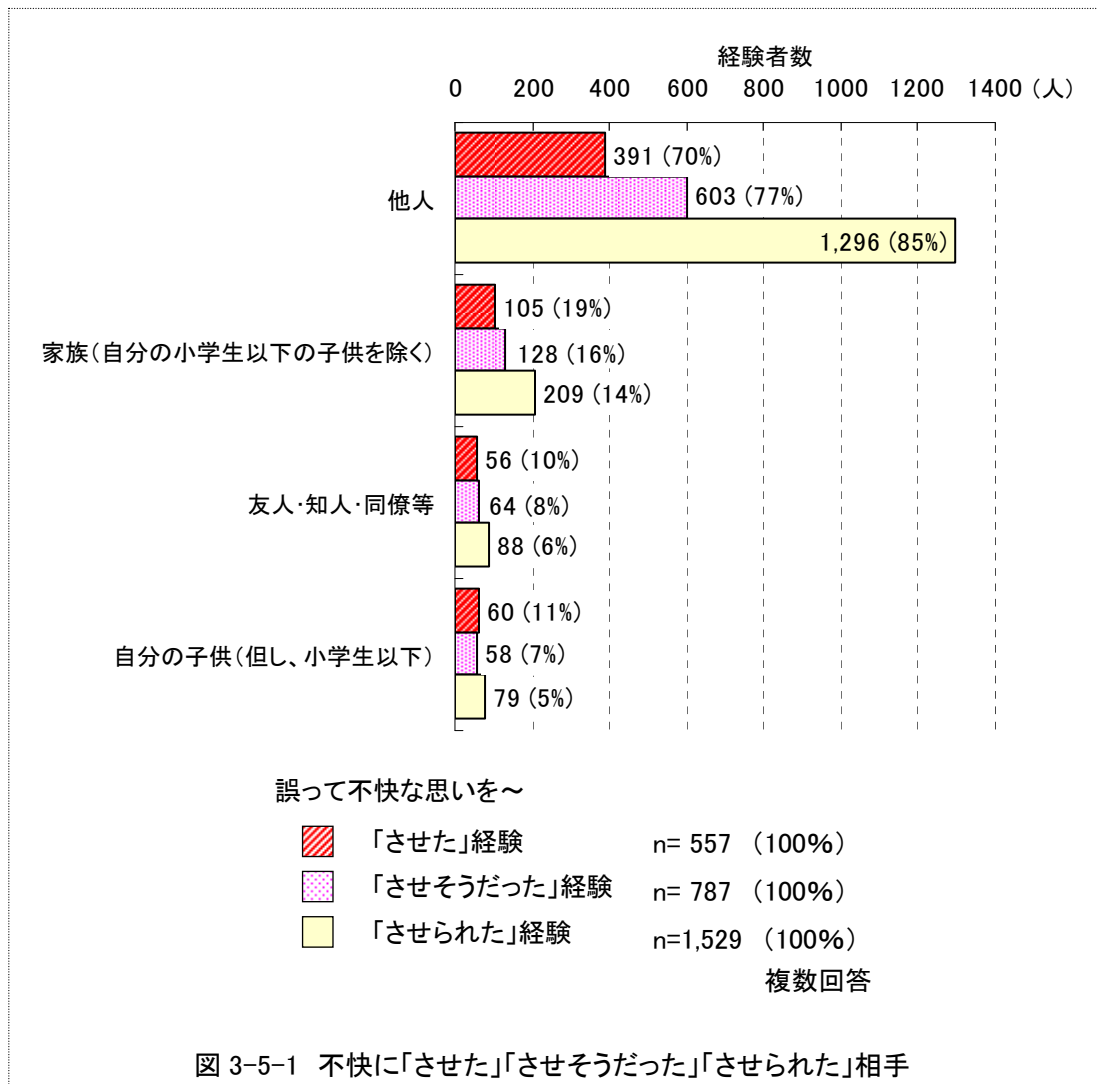
図 3-4-5 危険意識があっても回避行動をしなかった理由
～日常の行動で人に不快を与えた経験より～

ｳ) 経験から不快な思いをさせない方法

製品を使用の場合（P.９）と同様、「周辺の状況を十分に確認する」を挙げた人が最も多く、回答者の 52%を占める。

「周囲の人が避けてくれると期待しない」を挙げた人は、製品を使用の場合よりも割合が大きい。日常の行動で人を不快にさせた原因となる“もの”(製品)（P.24）の１位は、「自転車」である。10 位以内には製品を使用の場合で詳細調査を行った４製品が含まれている。ここでは「自転車」を想定した回答が結果に影響した可能性があると推察する。交通事故等では不快を与える側が危険を回避することが大切であると、多数の人が考えたのではないだろうか。

図 3-4-6 経験から不快な思いをさせない方法
～日常の行動で人に不快を与えた経験より～

(5) 不快に「させた」「させそうだった」「させられた」相手

不快を与えた側（させた、させそうだった）、受けた側（させられた）になった人に、その相手を質問した。不快を与えた側、受けた側共に、他人という回答が最も多く、各回答者の７割を超える。

図 3-5-1　不快に「させた」「させそうだった」「させられた」相手

(6) 子供に対して危ない“もの”(製品)

上記(5)において、自分の子供（ただし、小学生以下）を不快に「させた」又は「させそうだった」人、自分の子供から不快に「させられた」人に対して、自分の子供にとって危ない“もの”(製品）は何かを質問した。自由記述式の回答結果を表 3-6-1 に示す。

取り扱いに注意を要する「熱いもの」や「刃物」、交通事故の可能性もある「自転車」が上位に挙げられている。

表 3-6-1 子供に対して危ないと考える“もの”(製品)
～上位10製品～

順位	製品名	件数(件)
1	熱いもの（アイロン、調理器具他）	３９
2	刃物（はさみ、ナイフ、包丁等）	２６
	自転車（三輪車を含む）	２６
3	傘	１３
	煙草、ライター、マッチ	１３
4	おもちゃ	9
	手荷物（カートを含む）	9
5	ベビーカー	8
6	自動車	6
7	遊具、ボール	5
	先が尖っているもの	5
8	棒	4
9	バイク	3
	ペット	3
１０	ゲーム機	2
	配線	2
	段差	2
	小さなもの	2

n=142
自由記述式
（複数製品の回答可）
n：自分の子供に対して
不快を与えた側、
受けた側になった人

次に、子供には危ないと考える“もの”(製品）で起きた具体的な体験を質問した。
上位５製品における体験は、表 3-6-2 のとおりである。

表 3-6-2 子供に対して起きた具体的な経験

分 類	内 容
熱いもの（アイロン、調理器具他）	ポットを運んで動かしてくれようとした。思ったよりも重くて、床に落とした。脚の上ではなく、中身もこぼれなかったが、そうじゃなかったら、大けがをしていたと思う。
	熱い鉄板をよそ見して触りそうになる。
	子供が炊きかけの炊飯器の蒸気吹き出し口に手をだし、やけどした。
	石油ストーブの上に手をつけ、やけどをした。
	料理中、子供が手を出してきて油が飛びはねた。
	ポットの取っ手が熱くなっており、おもわず手を離しそうになった。
	熱いアイロンに触ってしまい、やけどした。10 年以上経った今も、あとが残っている。
刃物（はさみ、ナイフ、包丁等）	包丁を使っているときに手を出されて切りそうになった。
	ナイフを自分の机に置いたまま外出した。子供が不注意に本を動かしたらその下敷きになっていたナイフで負傷した。管理不十分でした。
	はさみを出したままにしていたら、1 歳の娘が扱っていて、怪我はなかったが発見が遅かったら怪我をしていたかもしれない。
	２歳の子供がお手伝いのつもりか本物の包丁で野菜を切ろうとしていたのでゾッとした。
	シンク下の包丁を挿すところから子供が包丁を持ち出した。扉のロックをかけるのを忘れていた。
自転車	前の自転車が急に止まったので、私が急ブレーキをかけ、子供が私の自転車に追突した。
	自転車の補助椅子に載せようとして、バランスを崩してしまった。わたしがふらつき、自転車ごと支えることができず、ゆっくり倒れてしまったこと。
	後ろに乗せていて車輪に足を挟んでしまった。
	自転車の後に乗せたまま、数秒はなれたら転んだ。
	自転車のハンドルロックが緩くなっていたため、子供を前に乗せた途端バランスが崩れて倒れそうになった。
傘	傘を横に持っていたので、振り向いた時に子供に当たりそうになってしまった。
	傘でちゃんばら。折れた破片が眼鏡に直撃。
煙草、ライター、マッチ	子供の顔と大人が手にもつタバコが顔にあたりそうになって、あぶないと思った。
	落ちているライターを、公園で遊んでいるときに拾ってしまう。
おもちゃ	おもちゃで攻撃され、けがをした。
	散らかしているおもちゃに躓いたり、踏んでしまって痛かった。
手荷物（カートを含む）	駅のエスカレーターで　前に居る人の肩に掛けている鞄が子供の頭の位置にきて角などがぶつかることが多い。
	ショッピングカートをよその子供が押していて、うちの子供にぶつかってきた。
	子供乗せがない大型のカートに子供を入れて買い物をしていたら、曲がった時にカートの中で立っていた子供が落ちて頭を打った。
ベビーカー	ベビーカーに荷物をたくさんをかけていて、ひっくりかえりそうになった。
	ベビーカーをたたむ際に、指をはさみそうになった。

「内容」はアンケート回答の原文どおりとした。

(7) 改良して欲しい“もの”(製品)

人にけがをさせないため、改良してより一層安全に配慮して欲しい製品を質問した。

自由記述式の回答結果を表 3-7 に示す。

結果、製品に対する要望のほか、製品を使用する上でのマナーに対する意見、マナーに反する行動に対して制度整備など、様々な要望があった。製品に対する具体的な要望では、鋭利なもの、角のあるものでけがをしないような配慮を求めるものが多かった。

表 3-7 人にけがをさせないため、改良してより一層安全に配慮して欲しい製品
～上位10製品～

順位	製品名	件数（件）	製品への要望内容
1	傘	152	・尖っている部分を安全にして欲しい。 ・傘はいきなり開くのではなくゆっくり開くよう改善がのぞましい。
2	自転車関係	150	・子供乗せ自転車の安定感を良くして、乗り降りで倒れないようにして欲しい。 ・自転車ライトの自動点灯。
3	キャスター付バッグ	109	・自分の直ぐ横で、動かすのが一番楽な方法にするとよい。 ・ぶつかったときに危険がないように、形状を工夫する。
4	ベビーカー	48	・小さく、軽くたためるように設計する。 ・使用者が前輪タイヤの距離感がつかめるように配慮して欲しい。
5	自動車	40	・歩行者にぶつからないようにして欲しい。 ・一定以上のスピードが出ないようにする。
6	買い物カート	34	・小回りの利くようにして欲しい。 ・衝撃を緩衝する素材をつけて欲しい。
7	携帯電話・スマートフォン	13	・歩きながら、または、自転車に乗りながら前を見ない人が多すぎるので、作動させない仕様に改良して欲しい。
	アイロン	13	・アイロンの表面温度が分かる仕組み。
8	ナイフ類	11	・カッターの刃を出しっぱなしにした場合に誰もがわかりやすいような目立つ色合いにして欲しい。
	車椅子	11	・車イスの後ろの補助輪の強化。 ・反射の鈍い人が利用することを考え、人や物にぶつかる前に自動的に止まる。
	エスカレーター	11	・ベビーカーや買い物カートが乗れるもの。
9	煙草	9	・歩き煙草。ちょうど子供の目線にある。
10	やかん	8	・やかんやなべの持ちての部分が熱くならない構造にして欲しい。
	ガスコンロ	8	・清掃時に金属の切り口で切りやすい。

4 誤って不快な思いをさせないために

(1)傘

傘は、開閉動作や手に持ちながら移動するとき、人と接触してけがに至るおそれがあります。尖った部分が人にぶつからないよう、周囲の状況に注意することが大切です。

今回の調査では特に、駅や空港、店舗や飲食店の出入口付近で、不快な思いをさせてしまった、させそうになったという回答が多くありました。

このような場所では、傘の開閉動作、持ち方等にも注意を払うことが必要です。

また、傘の状態にも気をつける必要があります。自動開閉式の傘を閉じる際は、確実にロックし、突然開いてしまうことがないようにしましょう。

●参考　くらしの危険№290「傘の事故」（独立行政法人国民生活センター）
http://www.kokusen.go.jp/kiken/pdf/290dl_kiken.pdf

(2)キャスター付バッグ

車輪が付いたバッグは移動しやすく便利です。しかし、扱い方によっては周りの人に不快な思いをさせてしまうこともあります。

今回の調査では、駅や空港、路上で不快な思いをさせた、させそうだったという回答が多くありました。

バッグを体から離して転がしたり、他のことに注意を払っていると、人がつまずいたり、ぶつかったりして転倒事故に至るおそれがあります。周囲の状況を十分に確認し、人混みでは周りの人の足元に注意を払うことが大切です。

また、キャスター付バッグが「落ちて」不快な思いをさせられたという回答も多く見られました。

階段やエスカレーターでの移動時や、電車の網棚等に載せる際には落とさないように気をつけましょう。

●参考　くらしの危険№294「キャリーバッグでの事故」
（独立行政法人国民生活センター）
http://www.kokusen.go.jp/kiken/pdf/294dl_kiken.pdf

(3)買い物カート

スーパーマーケット等で商品選びに気をとられていると、買い物カートへの注意が散漫になり、人と買い物カートがぶつかる等の危険があります。買い物カートを使用する際は、人と接触しないように周囲をよく確認することが必要です。

特に、子供が買い物カートを使用するときは、保護者等は周りに迷惑をかけないように教え、危険がないよう注意して下さい。

また、子供用の座席が付いていない大型の買い物カートは、子供を乗せると転落等のおそれがあります。

(4)ベビーカー

ベビーカーも、キャスター付バッグと同様、周囲の状況を十分に確認して使用することが重要です。不快を与えた経験がある人の今後の予防策についての回答では、「人混みをさけるようにする」というものが多く見られました。このように、安全に配慮した行動計画が大切です。

また、ベビーカーに乗っている子供の安全にも注意する必要があります。例えば、右図のようにハンドルに手荷物を掛けたため、ベビーカーが転倒することもあります。その他にも、折りたたみ操作等でベビーカーの部品に子供の指を挟み、思わぬけがをするケース等もあることから十分に取扱説明書等を確認し、安全に使用しましょう。

(5)台所用品（やかん・ポット・ケトル等、包丁・はさみ・ナイフ等）

台所には、けがにつながりやすい熱いものや刃物等があります。調理等に気を取られていると、製品に注意が行き届かないことが考えられます。

台所用品の使用時は、子供の行動に注意する等、周囲の状況をよく確認し、落ち着いて、安全を意識して行動をすることが大切です。

●参考　キッチンでのヒヤリ・ハット体験調査（東京都生活文化局）
http://www.shouhiseikatu.metro.tokyo.jp/anzen/hiyarihat/kitchen.html

(6)落下物（物干し竿・干している洗濯物、布団、鉢植え）

物干し竿や洗濯物を落としたことで不快な思いをさせてしまった、させそうになった人の多くは危険を意識していたと回答しています。

可能な限り落ちそうなところにものを置かないこと、落下のおそれがあればしっかりと固定することが大切です。突然の強風等も考えられますので注意しましょう。

また、長期間固定しているものは、日頃から固定状況を確認しておく必要があります。

(7)ものを散らかす、放置する等による、つまずき、転倒

散らかしたり放置したものにより不快な思いをさせてしまった、させそうになった人によると、自宅の居間や台所で、つまずき、転倒が起きたという回答が多く見られました。また、危険を意識しても片付けなかった理由として、「注意すればよい」、「いつものこと」等、自分の都合を優先したという理由が多く挙げられています。

日頃から整理整頓を心がけ、通行の妨げになるものを置かないように配慮しましょう。

やむを得ずものを置く場合は、障害物を認識できるように、わかりやすく目印を付けることも安全対策の一つです。場合によっては、人が近づけないようにすること、側を通れないようにすることも安全対策として検討してみましょう。

また、危険を認識できない乳幼児等が周囲にいれば、放置等された小さなもので誤飲が起こるおそれもあり注意が必要です。

(8)ペットによる噛み付き、迷惑（人やペットに対するもの）

今回の調査で、ペットにより不快な思いをさせられた人は全回答者の８％(239 人)であり、決して少ないとは言い切れません。

ペットを散歩させる際は、周辺の状況を十分確認するとともに、日頃からペットの首輪の確認や扉等の施錠状態等の安全確認を怠らないことが大切です。

「東京都動物の保護及び管理に関する条例」には、ほ乳類、鳥類及びは虫類の飼育に関する記載があります。飼い主の方は、その責任を十分に自覚してペットを飼育することが求められています。

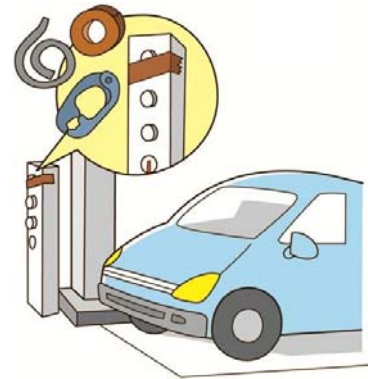
また､首輪やリード等の製品は､ペットの体格等を考慮して選択することが必要です。体格等に合わないリードを利用すると、切れる等の事故が発生するおそれがあります。

●参考　犬用リードの強度（独立行政法人国民生活センター）
http://www.kokusen.go.jp/test/data/s_test/n-20090423_2.html

(9)誤った使い方

製品等を使用する際に、誤った使い方で周囲の人に迷惑をかけることも考えられます。日頃の使い方に危険がないか、改めて取扱説明書を確認することも良いでしょう。

また、製品が「使いづらい」「手間が掛かる」「制限を外したい」と考えて、手間を省くような危険な操作をしたり､安全装置を外すような改造をすると、事故やけがで人に迷惑をかけるおそれがあります。

誤った使い方で自ら事故を招かないよう、安全な使い方を心がけましょう。

(10)日常の行動

買い物や運動等で不快な思いをさせた、させそうだった、させられた人によると、自転車が原因という回答が最も多く見られました。

危ないと意識していても、他のことに注意を払っていたために、不快な思いをさせたり、させそうになったという回答が多く見られました。

人に迷惑をかけないためには、周囲の状況を十分確認すること、注意散漫にならないように気をつけること、周囲の人が避けてくれると期待しないことが大切です。

(11)子供に対して危ない"もの"(製品)

自分の子供（小学生以下）にとって危ないものを質問したところ、熱いものや刃物等、取扱いに注意を要するものが多い結果になりました。

幼い子供ほど、危険に対する理解、予知、回避する能力が不足していると推察されます。成長につれて子供の行動範囲は広がり、保護者の見守りだけで安全を確保することは難しくなってきます。このため、保護者等は成長に合わせて子供に危険について教え、子供自身が安全な行動ができるようにすることが必要です。

また、子供の活発な行動を考慮して、子供の身の回りで使用する製品は、保護者等が安全性を考えて選択したり、助言することが重要です。さらに、故障等で事故やけがに遭わないようにメンテナンスや安全点検も大切です。

●参考　キッズデザインの輪
（独立行政法人産業技術総合研究所デジタルヒューマン工学研究センター）
http://www.kd-wa-meti.com/

(12)改良して欲しい"もの"(製品)

安全に配慮して設計・製造された製品を使用することも、人に迷惑をかけないための対策の一つになります。製造・輸入・販売事業者に対しては、より安全に配慮した製品を消費者に供給することを求め、消費者は人に迷惑をかけないよう、安全に配慮した製品を選び・使用しましょう。

5 まとめ

東京都に居住する男女 3,000 人を対象に、不快な思いを「させた」、「させそうだった」、「させられた」経験等について、インターネットアンケートを実施した。

主な調査結果としては、自転車、傘、車輪付の携行品（キャスター付バッグ、買い物カート、ベビーカー）の使用に伴い不快に「させられた」人が多く、不快に「させた」「させそうだった」「させられた」相手は家族や知人以外の「他人」が多い結果であった。

製品を使用して不快な思いを「させた」、「させそうだった」経験から、不快な思いをさせない方法を尋ねたところ、「周囲の状況を十分に確認する」等の回答が多かった。このことから、人に迷惑をかけないためには、一人ひとりが安全に配慮して製品を使用し、周囲の人々が快く暮らせるように行動することが必要である。更に製品を購入する際は、安全を考えて製品選びをしていくことも重要である。

6 結果の活用

(1) プレス発表、ホームページを通して調査結果を都民へ情報提供し、事故の未然防止を図る。

(2) 国、各自治体、関係機関等へ調査結果を情報提供する。

(3) 商品の安全性に関する調査を実施する際に活用する。